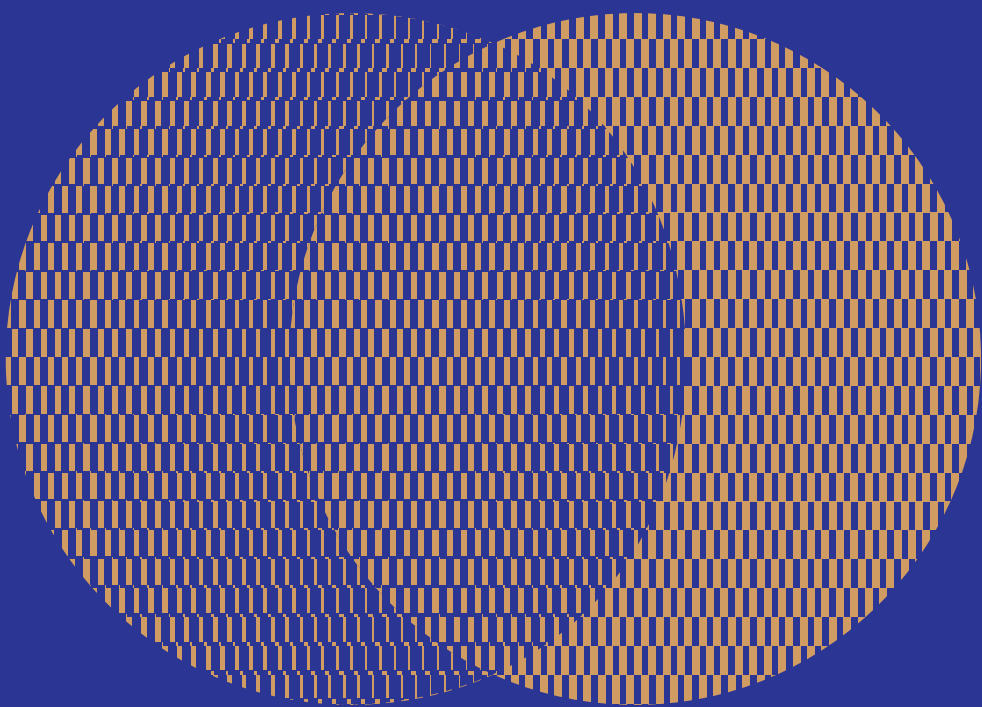
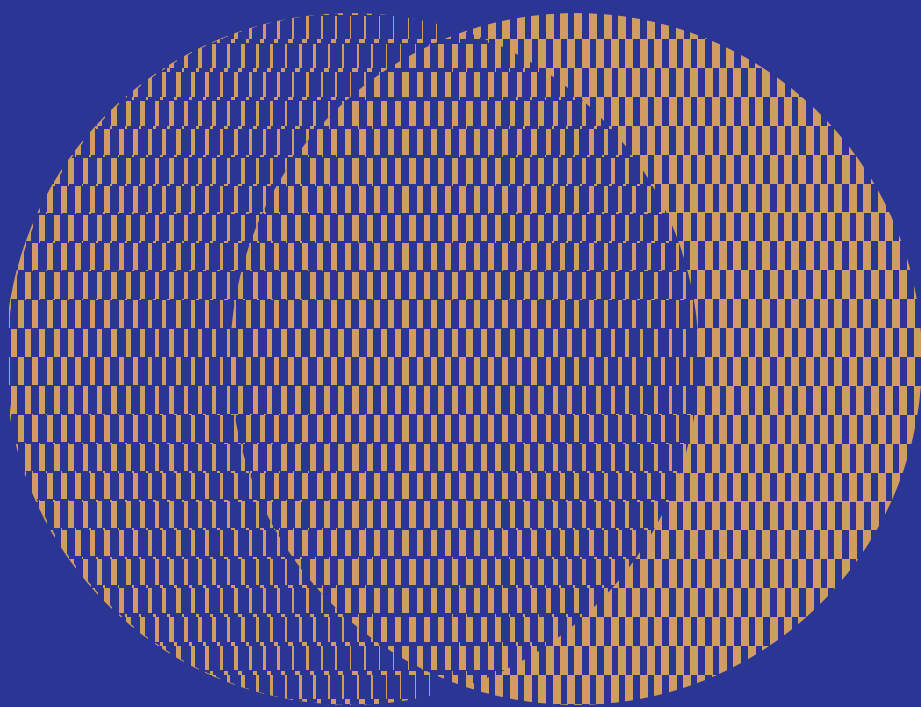


CARNET DE
LA MÉDIATION
NUMÉRIQUE

#rencontres
#territoires



NOV. 2016
MENDE, LOZÈRE





En lien étroit avec l'ensemble des acteurs du numérique local et national, le Département de la Lozère et la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale de la Lozère ont co-organisé, en novembre dernier, les 4èmes Assises nationales de la médiation numérique autour du thème : « Le numérique au service de l'équilibre et du développement des territoires ». Pendant ces trois jours, la Lozère est devenue un lieu de décryptage, de partage d'information, de conseils et d'entraide pour l'ensemble des professionnels du secteur de la médiation numérique. Dans un contexte en profonde mutation, il est difficile de se tenir informé de tout ce qu'il est nécessaire de comprendre pour agir et participer au débat.

Dans la société dans laquelle nous vivons dite « digitale », le numérique est un processus permanent. Nous nous devons de maîtriser les outils technologiques mis à notre disposition, de savoir naviguer avec fluidité dans une abyssale masse d'informations. Encore faut-il y avoir accès. La fracture numérique peut entraîner un isolement social. À moyen et long terme, le Département travaille donc à généraliser l'équipement du territoire, notamment en réseau Très Haut Débit, et à développer les usages numériques qui y sont associés. Dans ce domaine, l'ambition du Département va au-delà du souhait de réduire la fracture numérique. Il s'agit bien de prendre de l'avance pour être prêt à accueillir les nouveaux services qui vont se développer dans les années à venir.

Ces Assises ont aussi été l'occasion d'illustrer le rôle joué par la médiation numérique en faveur du développement des territoires : des territoires divers, tous riches d'opportunités, d'innovation et de mutations. Les territoires ruraux appellent une mobilisation particulière. Accompagner les personnes qui ne sont pas familières avec les technologies numériques est un véritable enjeu de société. La médiation numérique doit permettre aux publics d'exercer un choix et un regard critique sur les systèmes technologiques qu'ils apprennent à utiliser. Je suis ravie que suite à ces 4èmes Assises nationales en Lozère, les partenaires locaux et nationaux s'impliquent dans la rédaction collective d'un document faisant état des actions engagées et des défis à relever.

Je me réjouis également qu'en novembre dernier, la coopérative nationale de la MedNum ait pu trouver une réelle existence et j'encourage le développement des actions qui seront portées en son sein.

En 2017 nous poursuivrons les projets engagés en direction des usages numériques et j'encourage les acteurs publics, privés et associatifs à associer leurs réflexions pour participer au déploiement d'actions territoriales structurantes.

Sophie PANTEL
Présidente du Conseil départemental
et de la Maison de l'Emploi et de
la Cohésion Sociale de la Lozère

SOMMAIRE

- p.05 **Préface**
Un document
opérationnel :
constats, défis,
propositions
- p.09 **#Dématérialisation**
Dématérialiser sans
exclure
- p.15 **#Littératie
Numérique**
Former et éduquer
pour inclure
- p.21 **#Développement
Économique**
Entreprendre autrement
- p.27 **#Stratégies
Territoriale**
Aménager son territoire
- p.33 **#Coopérations**
Coopérer pour développer
- p.39 **Coopérative
nationale de
la MedNum**
- p.42 **1ère Rencontres
Ultra-Numériques**
- p.45 **Perspectives**
- p.46 **Remerciements**

PRÉFACE

Le numérique n'est pas seulement une technologie.

Aujourd'hui, ici ; dans des centaines de lieux, de villes, de quartiers, de villages, de territoires ruraux et d'outre-mer, chacun d'entre nous est confronté aux transformations profondes induites par la transition numérique en marche. Accompagner le développement des usages est un enjeu capital d'équilibre des territoires et d'équité citoyenne pour ne laisser personne en marge.

Aujourd'hui, partout ; des milliers d'hommes et de femmes œuvrent pour une société numérique plus équitable et plus accessible. Ces acteurs sont divers. Ces acteurs sont pluriels. Ils sont médiateurs-trices dans les Espaces Public Numériques (EPN), concierges dans les tiers-lieux, animateurs-trices dans les Maisons de services au public¹, mais aussi « fablab manager » ou défenseurs du logiciel libre et des données ouvertes. Ces médiateurs et ces médiatrices numériques sont les « hussards noirs de la République »² ; les piliers de la République numérique.

Depuis la 1ère édition à Ajaccio, les Assises nationales de la médiation numérique sont le rendez-vous annuel de ces professionnels qui œuvrent au service de l'accès aux droits, d'une plus grande appropriation du numérique et du développement de pratiques innovantes.

Le choix de la Lozère pour ces 4èmes Assises fait sens. Il fait sens parce que l'innovation est foisonnante, partout, et que le numérique peut être un facteur d'accélération et de

renaissance des territoires ruraux. Mais également parce que les enjeux d'appropriation des usages sont l'affaire de tous. Dans la continuité de la Loi pour une République numérique, il faudra mettre en place les conditions propices à une littératie numérique pour tous et définir des stratégies de territoires en y inscrivant les usages.

L'édition 2016 fut celle de l'ouverture. L'ouverture des réseaux, celle vers de nouveaux publics et celle des territoires. Le moment de construire collectivement, en respectant la diversité des acteurs et leurs complémentarités, un outil commun pour renforcer leurs lisibilités et leurs visibilités. L'occasion d'hybrider les réseaux de médiation numérique, de la médiation sociale, du développement économique, ou encore ceux de la formation pour favoriser l'acculturation numérique des citoyens.

L'édition 2016 fut également celle de l'urgence. L'urgence d'accompagner l'essor de la dématérialisation des services, l'urgence de construire de nouveaux modèles de médiations plus ouverts et plus participatifs pour une plus grande cohérence et une plus grande efficacité d'actions et d'interventions. L'édition 2016 fut celle de la maturité. La maturité du réseau national qui se dote désormais d'une existence juridique et politique au travers d'une structure coopérative ouverte et inclusive pour être à la hauteur des enjeux actuels. Celle de la maturité pour partager collectivement des projets transversaux et construire un socle de biens communs pour l'ensemble des acteurs sur le terrain.

Un point de départ pour porter, avec enthousiasme et ambition, la même vision d'un numérique « qui inclut plutôt qu'un numérique qui exclut »³. Un point de départ pour développer ensemble les valeurs qui sont les nôtres ; des valeurs d'égalité, de progrès social et d'innovation.

Nous proposons ce document pour retracer les grands enjeux identifiés lors des parcours de ces Assises, pour dresser des constats, rendre compte des débats et proposer des solutions. Ce carnet présente des initiatives déployées dans les territoires, y compris ceux de la France du grand large. Il a pour but d'inspirer les acteurs territoriaux dans l'élaboration de leurs stratégies et de proposer des pistes d'avenir à explorer.

En 2016, à Mende, nous avons engagé une transition au sein de la médiation numérique.

Et c'est en 2017, à Marseille, que nous devons marquer un nouveau pas dans l'histoire de la médiation numérique pour construire un futur durable.

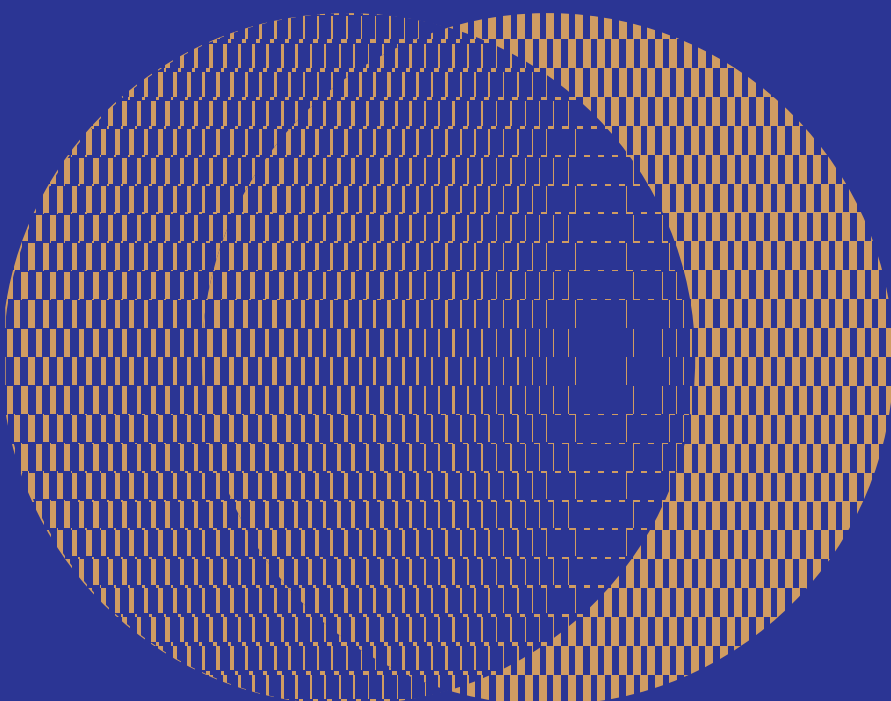
Adeline VITROLLES
Maison de l'Emploi et de
la Cohésion Sociale de la Lozère

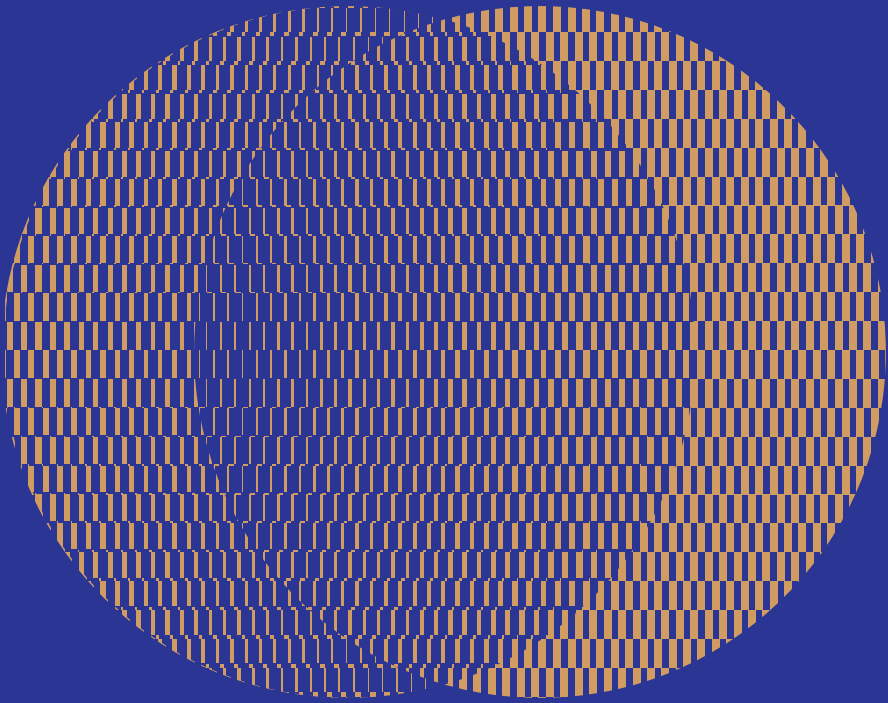


« L'enjeu n'est pas seulement de déployer
des infrastructures mais d'y faire couler une sève
qui les fassent vivre. »

-

Antoine DARODES
Directeur de l'Agence du Numérique





ENJEU 1 #Dématérialisation

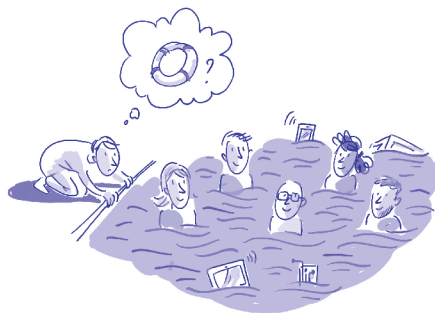
Accompagner la transition numérique des services et des administrations

Le mouvement de fond de la dématérialisation des services de ces dernières années n'est pas sans conséquence. Il tend à accroître les difficultés d'accès aux services et aux droits des publics les plus fragiles et à rendre plus complexe le travail des agents qui les accompagnent.

L'utilisation des services publics dématérialisés suscite de l'inquiétude essentiellement chez les personnes les plus âgées et les moins diplômés.⁴

Les acteurs de la médiation numérique sont, de ce fait, souvent sollicités pour accompagner les usagers dans leurs démarches ni la légitimité ni la technicité des travailleurs sociaux. De même, le temps de ces derniers consacré à la médiation numérique ne cesse de croître mais ils ne bénéficient ni des outils ni de toutes les compétences d'accompagnement au numérique.

Le rapprochement de compétences et de culture requis entre médiation numérique et médiation sociale nous amène à engager une réflexion globale autour des professionnels et des publics cibles pour que l'accès aux droits et aux services soit effectif.



16% de la population n'utilise jamais internet.

« Internet facilite l'accès aux droits mais pas pour tous. La fracture numérique éloigne encore davantage un public vulnérable de son accès à l'information, c'est pourquoi il faut offrir des modalités d'informations variées et conserver des lieux d'accueil physiques. »

Jacques TOUBON, Défenseur des droits

#Idées clés

- Construire des partenariats nationaux entre les principaux opérateurs de services publics et les acteurs de la médiation numérique, et les décliner en fonction des contextes territoriaux
- Mettre en place les conditions propices à l'émergence d'une culture numérique commune entre médiateurs-trices numériques et travailleurs sociaux
- Favoriser le partage des usages par la mutualisation d'ingénierie de l'accompagnement

PARCOURS THÉMATIQUE #1:

La médiation numérique, soutien à L'ACCÈS AUX SERVICES ?

Les usages numériques sont à la fois un ATOUT et une LIMITE à l'accès aux services publics.



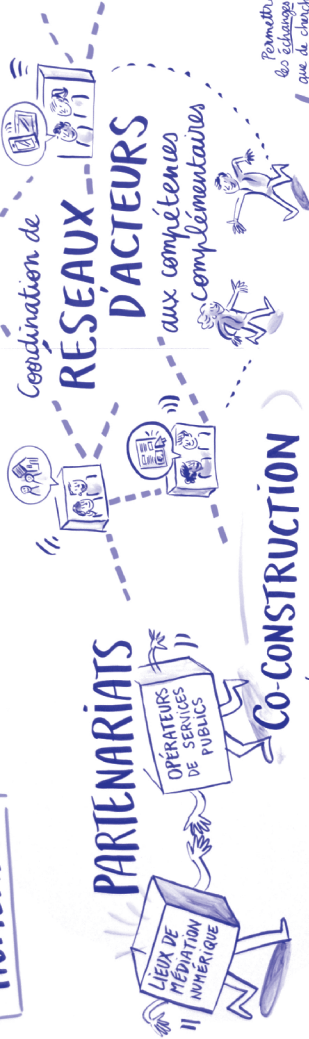
« Sur certains territoires, les uns et les autres se fréquentent déjà. Rien d'étonnant quand on sait que, parmi les 7000 lieux de médiation numérique en France, 1600 relèvent directement de l'action sociale. La rencontre entre ces deux acteurs aux missions complémentaires a d'ailleurs porté ses fruits. [...] Ce changement de pratiques ne nécessite pas l'ouverture de grands chantiers, mais plutôt une réévaluation du rôle et des missions de chacun. Alors que sur tous les territoires, comme en Gironde, action sociale et médiation numérique approfondissent leur relation, chacun doit faire un pas vers l'autre, dans le sens de l'usager. »

-

Cahiers Connexions Solidaires n°3, 1er trimestre 2016

4^{èmes} ASSISES NATIONALES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

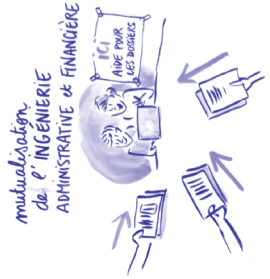
LA MÉDIATION NUMÉRIQUE, SOUTIEN À l'accès aux services?



INTERFORMATION des acteurs



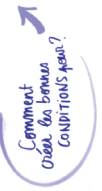
PARTAGE d'une CONNAISSANCE COMMUNE



Co-CONSTRUCTION entre social et numérique



ÉVALUER et RÉ-INVESTIR les ÉCONOMIES réalisées grâce à la dématérialisation



#Défis #Initiatives

Défi : Comment évaluer les économies réalisées par la dématérialisation et les coûts reportés sur les acteurs du réseau de la médiation numérique ?

Initiatives :

- **Déploiement du dispositif des chèques numériques #APTIC** permettant, sur le modèle du chèque déjeuner, de payer partiellement ou totalement un service de médiation numérique.

→ Pour en savoir plus : www.aptic.fr

- **Création d'une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) La MedNum** pour favoriser le dialogue avec les opérateurs de services et structurer la mutualisation et le partage de compétences du niveau national jusqu'aux territoires.

→ Pour en savoir plus : www.lamednum.coop et en fin de carnet

Défi : Comment favoriser le partage d'une culture commune ?

Initiatives :

- **Formations croisées proposées par l'Espace Public Numérique de Paris 13ème.**

Il s'agit d'une formation aux e-services mise en place en partenariat avec le service social de polyvalence de secteur, le point d'accès au droit et les EPN*.

- **Mise en réseau des Maisons de services au public en Lozère.**

12 plateformes d'accueil du public en milieu rural répondent à la demande d'accompagnement des usagers sur leurs démarches de cohésion sociale et d'emploi. L'animation et la coordination départementale du réseau

permettent le partage d'expériences, et la mise en place de partenariats transversaux avec les opérateurs. Sont organisées des rencontres territoriales avec l'ensemble des acteurs de l'accompagnement et de l'accès aux droits. Ces rencontres mensuelles permettent la mutualisation des contenus, des outils de diagnostic, des ressources pour capitaliser sur l'expérience et les moyens déployés par chacun et « dupliquer » les bonnes pratiques.

→ Pour en savoir plus : www.mdecs48.fr

- **Dans les Alpes, l'ADRETS anime le réseau des Maisons de services au public et engage le rapprochement avec le réseau des EPN.** Dans les territoires alpins (des Alpes-Maritimes à la Haute-Savoie) l'association développe partenariats et échanges de pratiques pour faciliter l'interconnaissance des acteurs.

→ Pour en savoir plus : www.adrets-asso.fr

- **Faciliter le repérage des acteurs pour les usagers et les professionnels.**

Il est proposé d'enrichir la cartographie du site www.mediation-numerique.fr en y intégrant les professionnels de l'accompagnement impactés par la dématérialisation (travailleurs sociaux, opérateurs, médiateurs en EPN, agents des Maisons etc.)

Défi : Quelles conditions de la co-construction des modèles d'accompagnement entre le réseau de la médiation sociale et celui du numérique ?

Initiatives :

- **WeTechCare accompagne depuis avril 2016 le département du Morbihan dans la mise en place d'un réseau d'inclusion numérique.**

Cette mission est née de l'initiative des

principaux acteurs de l'accompagnement vers l'accès aux droits du territoire : L'UDC-CAS**, les services sociaux du département, la Caf, Pôle emploi, la MSA, la CPAM, la préfecture.

Après avoir étudié les besoins des publics et celui des structures, le Morbihan entre dans une phase d'expérimentation de mise en réseau concrète. WeTechCare apporte méthodologie et outils en support de cette initiative territoriale.

→ Pour en savoir plus : www.wetechcare.org

• Co-Construction du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services publics du Département de la Lozère.

La loi NOTRe* du 7 août 2015 prévoit, dans son article 98, la réalisation d'un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Le CD48 et les services de l'État co-élaborent ce document en y associant les établissements publics de coopération intercommunale, les opérateurs de services et les acteurs locaux. Il prévoit un plan d'actions sur une période de 6 ans (2016-2022) destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. Dans un contexte où de nombreux opérateurs basculent tout ou partie de la relation avec leurs usagers via les outils numériques, la médiation numérique a été identifiée comme un enjeu fort du schéma afin de garantir une accessibilité à tous de ces services. Le plan d'actions du schéma lozérien positionne les Maisons de services au public (MSAP) comme la principale cheville ouvrière de cette médiation.

« La médiation numérique garantit l'inclusion sociale de tous face à la dématérialisation des services publics : ses dispositifs de proximité permettent un accès aux droits effectif ainsi qu'une égalité de traitement de tous les publics, sur tous les territoires.

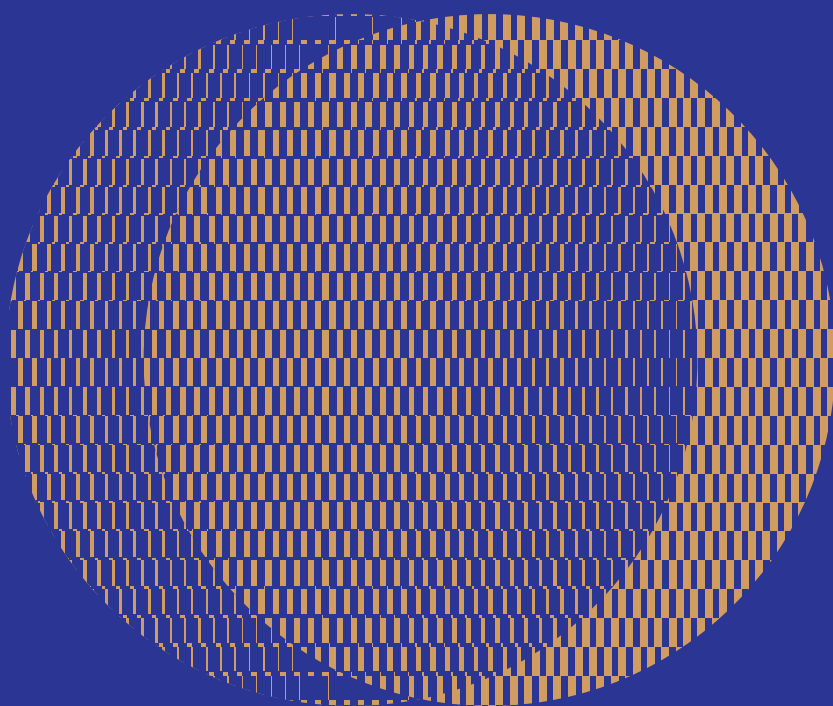
L'accompagnement humain, ainsi dispensé à des usagers souvent en situation de précarité, contribue à faire des nouvelles plateformes numériques une qualité de service améliorée et non une contrainte. Les stratégies de déploiement d'une administration numérique ont vocation à intégrer cette dimension humaine pour redonner du pouvoir d'agir à l'utilisateur. »

-
Yves SIBILAUD, Président d'ARSENIC
Vittoria LOGRIPPO, Déléguée régionale d'ARSENIC. Association d'acteurs de la médiation numérique en région Provence-Alpes-Côte-d'Azur

* EPN = Espaces Publics Numériques

* UDCCAS = Union départementale des centres communaux d'action sociale

* Loi NOTRe = Nouvelle organisation territoriale de la République



ENJEU 2 #LittératieNumérique

Renforcer la littératie numérique tout au long de la vie en facilitant les croisements entre formations, éducation et écosystèmes éducatifs

Dans des lieux de médiation ou au cœur du système éducatif, des enseignant-e-s et médiateurs-trices expérimentent et mettent en œuvre des nouvelles façons d'apprendre intégrant le numérique. Ces expériences, ainsi que de nombreuses études et travaux de recherche, montrent qu'il existe une forte demande sociale de la part des apprenants et des parents, pour des pratiques pédagogiques renouvelées et une médiation numérique favorisant l'acculturation et l'appropriation des usages du numérique.

Les acteurs de la médiation numérique et ceux des systèmes éducatifs, doivent aujourd'hui partager et mutualiser des expériences favorisant l'émergence de nouvelles initiatives, en particulier pour un public éloigné du système scolaire. De nouveaux dispositifs de formation proposent de répondre à un enjeu d'insertion et d'inclusion en faisant autrement que les systèmes traditionnels.

Qu'entend-on par littératie numérique ?

En 2006, la Commission européenne publiait un cadre de référence sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. La compétence numérique figure parmi les huit compétences clés identifiées.

Celle-ci est définie de manière suivante :

« La compétence numérique implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information au travail, dans les loisirs et dans la communication. La condition préalable est la maîtrise des Technologies de l'Information et de la Communication : l'utilisation de l'ordinateur pour obtenir, évaluer, stocker, produire, présenter et échanger des informations et pour communiquer et participer via l'internet à des réseaux de collaboration. »⁵

« Pour atteindre l'objectif d'inclusion numérique de tous les citoyens, il est indispensable, au-delà de la question de l'accès aux technologies numériques, que chacun d'entre eux puisse acquérir un éventail de compétences et de connaissances numériques afin de participer de manière effective à toutes les dimensions de la société actuelle. »⁶

#Idées clés

- Valoriser les innovations existantes dans les écosystèmes éducatifs actuels
- Développer l'autonomisation des apprenants par le développement de méthodes et d'outils pédagogiques renforçant le pouvoir d'agir de chaque individu
- Hybrider les réseaux des systèmes éducatifs et de la médiation numérique et développer des communs partageables
- Identifier des « médiateurs-passeurs » pour faire du lien entre les attentes des publics et les besoins des territoires

Pour vous, un écosystème éducatif de territoire c'est :*



* Production issue du parcours 2 du 24 novembre 2016

4^{ÈMES} ASSISES NATIONALES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE, ENJEU POUR UN ÉCOSYSTÈME ÉDUCATIF DE TERRITOIRE ?

3 RÉPONDRE À LA DEMANDE SOCIALE

PARTIR DES PRATIQUES

Valoriser les pratiques qui ont fait le FORT!

Faire face aux RÉSISTANCES INSTITUTIONNELLES



Allez en haut les enseignants pour nous!

Favoriser la production et le partage des COMMUNS



Se faire IDENTIFIER



Sur les TERRITOIRES



INGÉNIÉRIE en amont des projets

Bosser d'un LIANT entre ECOSYSTÈMES DIFFÉRENTS



Briser les SILOS



Faire



LITTÉRATIE NUMÉRIQUE

Comprendre Savoirs

Savoir ÊTRE SAVOIR FAIRE

ESPRIT CRITIQUE

UN ENJEU POLITIQUE

L'affaire de TOUS!



FORMER les MÉDIATEURS



A pied les WHITE HAT... les HUSARDS NOIRS de la numérique

Pour lutter CONTRE l'ILLETTRISME NUMÉRIQUE!

#Défis #Initiatives

Défi : Comment faciliter les échanges entre des cultures professionnelles très différentes ?

Initiatives :

- Mise en place de Hackathon pédagogique facilitant l'échange inter-filières.

Expérience à Poitiers dans le cadre du colloque en septembre 2016 « Quand le Big Data transforme l'éducation, la formation et les apprentissages ».

→ Pour en savoir plus :

www.c2e-poitiers.com/hackathon-pedagogique

- Développement par le CRI Auvergne de sessions de sensibilisation pour les médiateurs pour l'accompagnement des publics en situation d'illectronisme (illettrisme numérique) avec le Réseau Coraia.

→ Pour en savoir plus : www.cri-auvergne.org

- La plateforme Movilab propose le partage de bonnes pratiques, d'expériences, accessibles à tous en bien commun

→ Pour en savoir plus : www.movilab.org

Défi : Comment favoriser l'usage du numérique dans les systèmes éducatifs ?

Initiatives :

- Décloisonner les niveaux de formation autour d'un projet commun.

La création d'un jeu vidéo à l'échelle inter-régionale et inter-filière par l'association ECDC (Éduquer, Créer, Divertir, Cultiver) propose d'expérimenter une nouvelle façon d'enseigner.

→ Pour en savoir plus :

www.ecdcsite.wordpress.com

- Le Tiers-Truck reprend l'idée des camions itinérants proposant des services numériques de proximité.

Il forme et accompagne les territoires aux pratiques, usages et outils numériques. Il intervient, notamment dans les écoles, pour faire découvrir au plus grand nombre des expérimentations numériques : ateliers d'initiation à la fabrication numérique (impression 3D), à la programmation logicielle, à la petite électronique (objets connectés...) et à la cartographie participative à destination de tout public.

→ Pour en savoir plus : www.tierstruck.org/fr

Défi : Quels dispositifs innovants pour faciliter l'accès à la formation et à l'insertion professionnelle tout au long de la vie ?

Initiatives :

- Réseau des « Grandes Écoles numériques » et démonstrateur lozérien avec Còdi n camp. Développement de formation immersive, innovante, sans pré-requis et accessibles à des publics éloignés de l'emploi et de la formation.

→ Pour en savoir plus :

www.grandeecolenumerique.fr

www.codincamp.fr

- Jobcamp : accompagnement des demandeurs d'emploi. Zoomacom a créé le premier espace de coworking dans la Loire qui leur est destiné pour faciliter l'accès à la formation et à l'emploi.

→ Pour en savoir plus :

www.zoomacom.org/tag/jobcamp

« L'innovation pédagogique est innovante par rapport à un contexte, une temporalité. Elle ne l'est pas en soi. Il faut le temps d'expérimentation, le temps de la rencontre, celui du croisement entre les cadres respectifs. Un véritable besoin sur un territoire permettra d'identifier les points de convergences entre les structures. »

—
 Laure DIGONNET
 Les Petits Débrouillards

Les Petits Débrouillards est un réseau national de culture scientifique et technique. Association créée en 1986, elle est aujourd'hui le premier réseau national d'éducation populaire à la science et par la science, d'éducation au développement durable et de médiation scientifique. Son action repose sur 3 axes : éducation au numérique, éducation aux transitions et éducation au vivre ensemble.

En Wallonie,
 des liens et des débats
 se créent entre les
 enseignants et les
 " tiers lieux ."



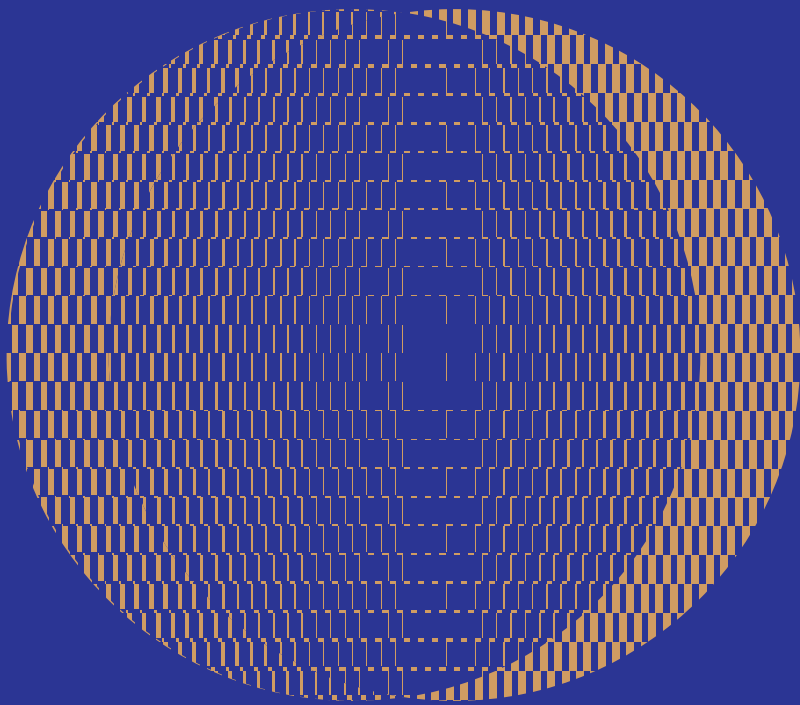
Lisa Lombardi
 de l'Agence du Numérique
 Digital Wallonia

PARCOURS THÉMATIQUE #2:
 La médiation numérique, nouvel
 enjeu pour un ÉCO SYSTÈME
 ÉDUCATIF de territoire ?

Pendant des années, le numérique à l'école s'est limité à la question des ÉQUIPEMENTS. L'enjeu aujourd'hui est de changer profondément les modes de FONCTIONNEMENT, notamment pour que les profs ne soient plus tous seuls face au numérique.



Eric
 Fourcaud



ENJEU 3 #DéveloppementÉconomique

Mettre en oeuvre les ponts entre développement économique et médiation numérique pour rendre l'entreprenariat plus accessible géographiquement et socialement

Avec l'émergence des tiers-lieux, du travail partagé, de l'économie collaborative, de la mutualisation de services publics en milieu rural, mais aussi l'évolution des pratiques des usagers, les frontières se brouillent entre des lieux dédiés à l'accompagnement numérique des entreprises et des lieux dédiés à celui du grand public.

D'un côté, on assiste à un bouleversement des modes de vie et de travail : travailleurs nomades, slashers, coworkers, startups... Les travailleurs de l'ère digitale ne se définissent plus uniquement par leurs métiers, mais par leurs modes de travail.

De l'autre, on voit s'opérer une redéfinition des lieux de la médiation et de l'accompagnement traditionnels (pépinières d'entreprises, médiathèques, Maisons de services au public...) qui se réinventent en « tiers-lieux » pour permettre aux nouveaux porteurs de projets de s'approprier leurs espaces de travail, de formation et d'accès à l'emploi.

Ces profondes mutations à l'œuvre nous invitent à réfléchir à l'avenir des réseaux d'acteurs, aux modes d'accompagnement des projets professionnels et à leurs impacts sur les territoires.

« Si les lieux évoluent, que les fonctions s'hybrident, les métiers aussi se transforment. La déspecialisation des lieux ouvre la porte à des demandes plus diverses de la part des usagers, parfois hors des cases. Cela va parfois être le cas dans les Maisons de services au public, ou dans les lieux dédiés à l'accompagnement de l'entrepreneuriat. Cela signifie une évolution des métiers, mais aussi une évolution de l'environnement de travail. »

-
Marine ALBAREDE
Fondation Internet Nouvelle Génération (FING)

« Le numérique encourage le partage des ressources, des compétences et l'interdisciplinarité. Ces dynamiques sont sources de fertilisation croisée : elles favorisent l'émergence de stratégies innovantes et de nouvelles sociabilités, elles-mêmes sources d'innovation. »

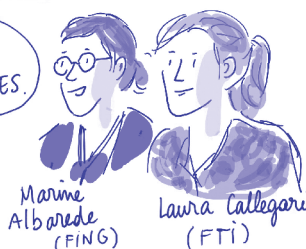
-
Rapport du Conseil National du Numérique
Ambition Numérique - 2015

#Idées clés

- Construire de nouveaux indicateurs pour mesurer la plus-value des tiers-lieux
- Cartographier les compétences des médiateurs numériques et des acteurs du développement économique et leurs évolutions et imaginer les nouveaux métiers de « médiateur-trice numérique » et de « chargé-e de projets création-innovation »
- Identifier les mutations à l'œuvre dans les lieux et s'appuyer sur ces dernières pour construire de nouveaux dispositifs d'innovation territoriale
- Rendre plus lisible le double enjeu de la médiation :
« médiation » au sens de l'accompagnement des acteurs économiques des territoires (TPE, PME...) et « médiation » au sens de mise en relation entre usagers des lieux.

PARCOURS THÉMATIQUE #3 :
La médiation numérique : quelle
place au sein du développement
ÉCONOMIQUE des territoires ?

On va parler de LIEUX,
d'HUMAINS, et d'ÉCOSYSTÈMES.



Expédition Softplace :

Point de départ sur la réflexion des lieux partagés, l'expédition Softplace a été menée par la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING) et la Fabrique des Territoires Innovants (FTI) pendant un an, en s'appuyant sur deux territoires urbains (le 19^e arrondissement à Paris, et le quartier Euroméditerranée à Marseille) et deux territoires ruraux (le Pays de Guéret et la Lozère).

Pour en savoir plus : www.fing.org/?SoftPlace

4^{ÈMES} ASSISES NATIONALES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE, QUELLE PLACE AU SEIN DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES?

Un enjeu:

CROISER les RÉSEAUX d'acteurs différents

ACTEURS de l'ACCOMPAGNEMENT ÉCONOMIQUE
Start Up...
ESPRITS DE CORPS...
ETC...

MÉDIATEURS NUMÉRIQUES
EPM...
ETC...
PROFES...
ETC...

ENJEU: L'AUTONOMISATION



pour trouver un LANGAGE COMMUN

Comment intégrer la médiation à l'accompagnement de projets économiques?

RÔLES de TERRAIN

Comment intégrer la médiation à l'accompagnement de projets économiques?
Raconter sur les réseaux de la médiation pour développer des projets économiques?
dans les quartiers en ville et la campagne.



#Défis #Initiatives

Défi : Quelles pistes pour mettre en relation développement des compétences économiques et médiation ?

Initiatives :

- **Développement du réseau des tiers-lieux protéiformes**

- **Réseau Solozere** : Accompagnement et développement des compétences territoriales autour des usages numériques à destination des indépendants et télétravailleurs en s'appuyant sur le réseau des lieux de médiation numérique du territoire (Réseau des Maisons de services au public majoritairement). Réseau animé conjointement par Lozère Développement, agence de développement économique, la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale de la Lozère.

- **Réseau des Tiers-lieux en Normandie** : La Région Normandie a lancé un travail sur l'animation des tiers-lieux à l'échelle régionale. Certains accompagnent le développement économique, d'autres sont davantage axés sur la médiation numériques (EPN). La mise en réseau des acteurs et la culture collaborative ont permis de faire émerger des questionnements sur la gouvernance et les fonctions des lieux afin qu'ils répondent à certaines problématiques du territoire et ne soient pas réduits à une somme de lieux isolés.

- **Étude sur les tiers-lieux dans les Parcs Régionaux** à partir des cas du territoire des Baronnies Provençales, de l'Ardèche Méridionale avec des dispositifs de coworking portés par la Trame, et le Parc du Haut-Jura, avec un espace de coworking porté par La Cordée. Les Parcs Régionaux se questionnent sur les relations entre leurs territoires et ces nouveaux

lieux portés par des acteurs qui ne sont pas leurs interlocuteurs habituels. La question en filigrane est l'impact des tiers-lieux dans une logique d'accueil de nouvelles populations. Pour justifier un éventuel soutien aux tiers-lieux à cette échelle, il est nécessaire de mesurer leurs externalités positives (économiques et de service) et d'inventer de nouvelles modalités d'intervention.

Construction du réseau des Tiers-lieux Occitanie :

Les entreprises (PME et grands groupes) sont encore peu sensibilisées aux nouvelles formes de travail (télétravail, open innovation, travail collaboratif) et ne s'approprient que ponctuellement les tiers-lieux. Le réseau Tiers-lieux Occitanie, lancé par l'association La Mêle, a pour objectif de rendre lisible l'offre régionale de tiers-lieux pour faciliter la transition numérique des entreprises à partir de lieux ressources. Cette initiative en direction des entreprises reproduit un modèle courant d'organisation réticulaire des lieux de médiation numérique conçu pour garantir une équité d'accès aux outils numériques pour le grand public.

Défi : Quelles modalités possibles pour démocratiser l'entrepreneuriat ?

Initiatives :

- **Déploiement de dispositif d'innovation sociale** au croisement de l'accompagnement économique et de la médiation en vue de faciliter la démarche d'entrepreneuriat. Share

Lozère est une plateforme pour entreprendre et innover en Lozère développée par Lozère Développement. Le dispositif s'accompagne de rencontres territoriales avec les porteurs de projets. Ce deuxième volet facilite l'accessibilité géographique de l'entreprenariat par le repérage territorial des projets à accompagner. La mise en relation facilite l'accessibilité sociale en levant les freins d'entrée (codes sociaux, vocabulaire, compétences, etc.) en s'appuyant sur les lieux et réseaux de médiation numérique tels que les Maisons de services au public).

→ Pour en savoir plus : www.sharelozere.com

Défi : Comment outiller les agents des lieux mutualisés (agents d'accueil, animateurs, acteurs de la médiation, agents de développement économique...) dans ces évolutions de l'environnement de travail et de leur activité ?

Initiatives :

- « Musette numérique de l'actif » par la FING Fondation Internet Nouvelle Génération. Les trajectoires professionnelles sont en pleine mutation. La discontinuité et l'individualisation des parcours, la pluriactivité sont aujourd'hui une réalité pour tous. Il faut désormais des instruments et des outils nouveaux pour évoluer et faire évoluer les métiers.

Initier les échanges et imaginer les hybridations possibles entre le réseau des acteurs de la médiation numérique et les réseaux des acteurs du développement économique a permis d'identifier des points de tension qu'il conviendra de continuer à travailler lors d'une prochaine édition des Assises nationales.

Les interrogations suivantes peuvent constituer des pistes de réflexions pour l'avenir :

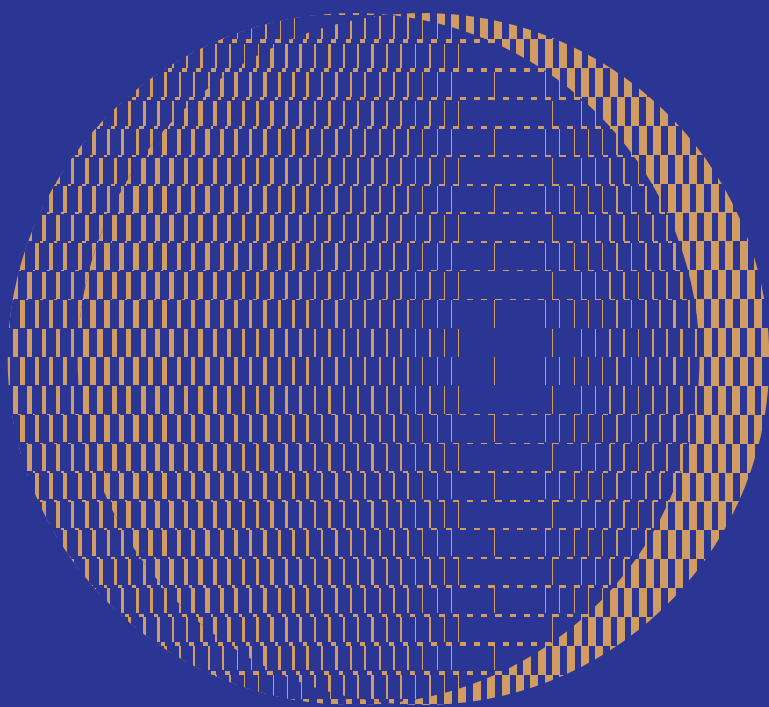
- Comment répondre aux besoins multiples des usagers qui peuvent simultanément être à la recherche de médiation, de prestations de services mais aussi d'accompagnement dans le cadre de leurs pratiques professionnelles.

- Quel interlocuteur pour faciliter ces rencontres et le dialogue entre les porteurs des lieux, les acteurs qui y travaillent, les fournisseurs de services, mais aussi avec les publics éventuels ?

- Et plus globalement jusqu'où cette hybridation entre les activités de la médiation et celles du développement économique peut-elle / doit-elle aller ?

Création d'un collectif de travailleurs du numérique, Num'n Co :

Num'n Co est au croisement entre dispositif de médiation numérique et développement entrepreneurial : ce projet a été initié par une partie des stagiaires de la Promo 1 de Còdi n Camp, en Lozère, (formation numérique Simplon / Dispositif labellisé Grande École du Numérique) et rejoint par deux de ses formateurs. L'objectif de la démarche est de construire un collectif d'indépendants (sous statut d'entrepreneur salarié) afin de préparer l'insertion des nouveaux formés, d'allier forces et compétences pour développer une activité économique en Lozère. Les « membres cadres » du projet aident les nouveaux professionnels à développer leurs complémentarités et à intégrer des groupes projets pour lutter contre l'isolement professionnel et géographique. Pour en savoir plus : www.numnco.fr



ENJEU 4 #StratégiesTerritoriales

Élaborer les stratégies d'aménagement des territoires en prenant en compte la médiation numérique

Dans une société traversée par le numérique, le secteur de la médiation numérique est à même d'accompagner l'ensemble des acteurs à se saisir des potentialités et services offerts par le numérique, à créer et expérimenter de nouveaux services, à penser les usages de demain. Mais il lui faudra organiser au mieux les réseaux d'acteurs, structurer une offre de services numériques pour plus de lisibilité, et favoriser le développement de partenariats avec d'autres réseaux (les collectivités, les institutions, les acteurs privés, les professionnels de la médiation sociale : travailleurs sociaux, éducateurs, acteurs de la prévention) en imaginant de nouveaux modèles de coopération sur les territoires. Et ce pour ancrer plus fortement et durablement la médiation numérique au cœur des stratégies numériques des territoires.

En septembre et octobre 2015, le Gouvernement a mené la première consultation en ligne ouverte et participative sur un avant-projet de loi.

Pour la première fois, les internautes ont eu la possibilité de co-écrire la loi avant son adoption par le conseil des ministres, en votant sur les articles proposés, en les commentant, en proposant des modifications au texte. Cette consultation a fait suite à une première concertation, très large, menée par le Conseil national du numérique entre octobre 2014 et février 2015 sur les grands enjeux du numérique pour notre pays.

Cette consultation a donné naissance à la Loi pour une République Numérique promulguée le 26 octobre 2016. Elle a pour objectif de préparer le pays aux enjeux de la transition numérique et de développer l'économie de demain. Le développement croissant des réseaux et des usages numériques est riche d'opportunités économiques et sociales qui doivent bénéficier à l'ensemble de la société.

« Nous devons gérer la complexité induite par la transition numérique, tout ne peut venir du haut car nous sommes entrés dans l'ère de la co-construction. Il faut sortir de la consultation pour aller vers une véritable co-construction dans tous les territoires »

-
Claudy LEBRETON

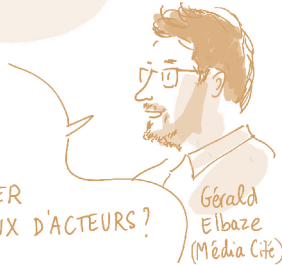
#Idées clés

- Structurer une offre de services pour plus de lisibilité
- Accompagner l'ouverture des réseaux de la médiation numérique vers d'autres réseaux
- Faciliter la professionnalisation des acteurs
- Imaginer de nouveaux modèles de développement économique
- Organiser des rencontres physiques pour renforcer la cohésion inter-acteurs

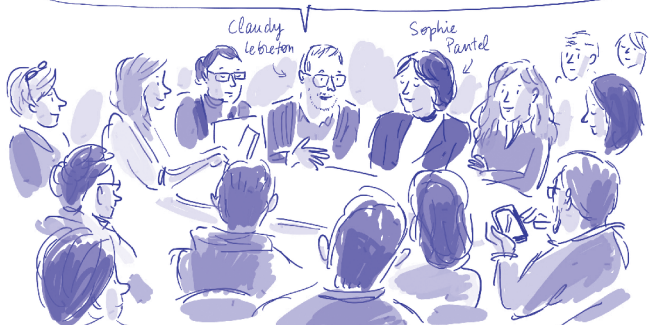
PARCOURS THÉMATIQUE #4:
La médiation numérique, au cœur des
STRATÉGIES NUMÉRIQUES des
TERRITOIRES ?

Il s'agit de territoires
PHYSIQUES, tangibles... mais aussi
IMMATÉRIELS.

Comment faire pour ARTICULER
l'action des différents RÉSEAUX D'ACTEURS ?



Il faut REPENSER ENTIÈREMENT la notion même
de SERVICE PUBLIC, avec des citoyens de plus en plus ACTEURS.)



4^{EMES} ASSISES NATIONALES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE, AU CŒUR DES STRATÉGIES NUMÉRIQUES des territoires?

STRUCTURER la MISE en RÉSEAU

des acteurs de la MÉDIATION NUMÉRIQUE

avec les AUTRES ACTEURS

ÉDUCATION
PRÉVENTION
ÉCONOMIE

Comment SYSTEMATISER les relations entre acteurs?

Déclaré Simonen
OUVERTURE
Nouvelles NON MARCHÉS PHYSIQUES
DES OBJECTIFS les besoins des territoires?

LISIBILITÉ

Catégorie des services et compétences

interconnectés
DES IDENTIFIABLES

Centres de RESSOURCES territoriaux

S'intégrer dans les INSTANCES POLITIQUES

LÉGITIMITÉ

CHIFFRER Les ÉCONOMIES réalisées grâce au numérique et les RÉINVESTIR

ACCOMPAGNER les acteurs de la médiation

Fourniture
Prédétermination
Cumul

Accepter au développement territorial?

Bottom UP!

Nouveaux SERVICES PUBLICS dans les LIEUX de MÉDIATION NUMÉRIQUE?

#Défis #Initiatives

Défi : Comment accroître la lisibilité des acteurs ?

Initiatives :

- **Développement d'un catalogue de services et des compétences de la médiation numérique** pour structurer et rendre plus visible l'offre de services et la diversité des acteurs. La mise en place d'un référentiel métier permettra de faciliter la compréhension du secteur et de le rendre plus tangible. Cet exercice permettra en outre d'identifier les faiblesses de l'offre de formation, et ainsi développer une véritable filière, permettant aux médiateurs d'évoluer dans leurs missions, leurs emplois et leur « grade ». Un inventaire approfondi destiné aux professionnels facilitera également de favoriser la mutualisation des compétences. La coopérative de La MedNum constituée en novembre 2016 a pour ambition de mettre en place et de communiquer sur « le bouquet de services » des acteurs de la médiation numérique.

→ Pour en savoir plus : www.lamednum.coop

Défi : Comment renforcer la construction d'une culture du développement territorial pour les acteurs de la médiation numérique ?

Initiatives :

- **Intégration d'acteurs de la médiation numérique dans les débats et les échanges au sujet des SCORAN, des SDTAN et des SDUN *** ou dans les documents stratégiques des métropoles permettant le croisement des réseaux, le portage de projets collectifs et contribuant à développer une culture commune du développement territorial. Il faut néanmoins pour cela intégrer les instances existantes et identifier les acteurs clés sur chacun des territoires.

- Le « **SDTAN Services et Usages pour une ambition bi-départementale** » a été conduit par le Syndicat Mixte Ardèche Drôme Numérique et le Pôle Numérique, en partenariat avec le Syndicat mixte des Inforoutes de l'Ardèche et Cybardèche. Dans une logique partenariale bi-départementale, l'Ardèche et la Drôme se sont associés pour l'élaboration du SDTAN en articulant le volet Infrastructure et le SDTAN-Services et Usages (SU). Ce SDTAN voté en juin 2013 en Ardèche puis en juillet 2013 dans la Drôme, est le premier en France ayant inscrit les services et usages numériques comme axes transversaux et indispensables au développement territorial et au développement des réseaux.

- **Mise en test d'expérimentations sur les territoires et le déploiement de projets transversaux concrets** facilitant le croisement des réseaux. Cela contribue à mieux identifier les lieux de médiation numérique comme pôles ressources sur la question des usages.

- **Réseau des Promeneurs du Net** a pour vocation de créer du lien entre professionnels et de faciliter la montée en compétences des médiateurs-trices, notamment sur les questions relatives à la jeunesse ou aux politiques publiques.

→ Pour en savoir plus :

www.promeneursdunet.fr/projet

Défi : Quel nouveau modèle de développement possible pour le réseau de la médiation numérique ancré au cœur des stratégies numériques des territoires?

Initiatives :

• **Le dispositif des chèques APTIC** a été expérimenté en Région Nouvelle Aquitaine et déployé au niveau national. Ce chèque numérique pour tous se présente sous forme de coupons, sur le modèle du chèque déjeuner et permet de payer totalement ou partiellement un service de médiation numérique.

→ Pour en savoir plus : www.aptic.fr

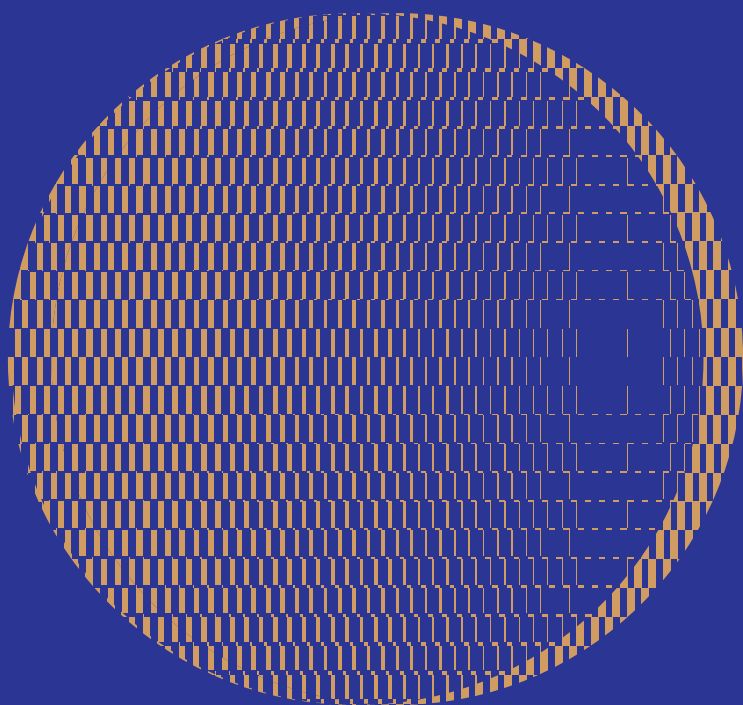
Parmi les pistes à explorer :

La mise en place d'un appareil législatif permettant d'estimer les coûts générés par toute nouvelle dématérialisation de services publics (ou parapublic) et d'en prélever une partie pour les allouer aux acteurs de l'accompagnement à cette dématérialisation faciliterait la constitution de nouveaux modèles de développement pour les acteurs de l'accompagnement.

* La stratégie de cohérence régionale pour l'aménagement numérique (SCoRAN) fixe les grandes orientations souhaitées par les acteurs régionaux, afin de garantir que chaque territoire soit couvert par un schéma directeur territorial d'aménagement numérique. Ce SDTAN, instauré par la loi du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique, dite loi Pintat, définit une stratégie de développement des réseaux établie à l'échelle d'un département au moins. Il vise à soutenir la cohérence des initiatives publiques et leur bonne articulation avec les investissements privés. La moitié des départements français est aujourd'hui engagée dans l'élaboration d'un SDTAN.⁷ Le SDUN, quant à lui constitue le Schéma Départemental des Usages Numériques.

« Le numérique c'est un mouvement, une opportunité permanente qui demande plasticité et réactivité »

-
Claudy LEBRETON



ENJEU 5 #Coopérations

Coopérer entre territoires pour développer la médiation numérique

L'enquête nationale du réseau des médiateurs sociaux (PIMMS) démontre une convergence des publics et des enjeux au sujet de la précarité numérique. Aujourd'hui développer l'accès aux droits par le numérique passe donc par une action commune de réseaux qui ne partagent pas la même histoire. Il faut donc considérer et engager un changement de paradigme côté acteur comme côté décideur politique, pour associer les réseaux et les usagers à la définition de leurs stratégies nationales comme locales.

Coopérer dans les territoires repose ainsi sur une posture mentale applicable tant aux solutions techniques qu'à la gouvernance : avant d'agir il faut faire l'effort de mettre en commun les questions et les problématiques. Penser la coopération, pour les acteurs, c'est également affirmer que les solutions techniques ne reposent pas que sur des outils, elles sont aussi humaines.

Cela nécessite de prendre du temps en amont, du côté des décideurs comme du côté des acteurs : le temps du constat, du diagnostic, des questionnements et enfin le temps de la définition de la politique publique. Pour ne pas systématiquement devoir éponger, en aval de la décision, les conséquences sociales, avec des moyens bricolés et insuffisants. Il est possible d'avoir une stratégie de redéploiement d'une partie des coûts évités par la transition numérique.

Coopérer nécessite aussi, et c'est l'autre limite, à l'échelle du territoire, mais aussi entre territoires, de s'appuyer sur l'expérience commune aux différents acteurs de la médiation.

Si les acteurs passent « de faire le bien à bien le faire », il faut aussi le faire savoir, à la condition de disposer des espaces et des outils. La coopération entre territoires est donc un levier puissant qui participe aujourd'hui aux enjeux de l'appropriation des nouveaux usages publics.

C'est notamment le cas pour les territoires isolés, dont les citoyens, y compris les plus précaires, sont exposés, comme ceux des métropoles, à la transition numérique de la société, avec des ressources locales bien différentes. La recherche d'efficacité est donc leur réalité quotidienne. Partager leurs expériences, permet à la fois de bénéficier et de faire bénéficier des ressources de l'espace commun, mais aussi de porter collectivement les sujets à une échelle plus visible que celle de chacun d'eux pris isolément.

#Idées clés

- Participer dans chacun des territoires à une définition cohérente des stratégies numériques adaptées au contexte local et qui intègre la participation des usagers à sa construction
- Définir les actions et imaginer les espaces possibles de mutualisation, diffusion, communication des réalisations locales
- Mutualiser les questionnements et les outils pour développer des services homogènes ou interopérables sur les territoires

PARCOURS THÉMATIQUE #5:
La médiation numérique, vecteur de
COOPÉRATIONS ENTRE LES TERRITOIRES
(urbains/ruraux, métropole / entrem...)

Nous sommes tous
un peu des INSULAIRES,
coupés du reste du monde.



Marc Laget
(CGET)

« La transition numérique, qui représente une mutation structurelle de l'ensemble de notre tissu productif, social et politique, n'est pas une menace pour ces territoires. Elle est déjà une réalité, une chance et permet le désenclavement des territoires isolés. Les nouveaux usages et outils permettent d'envisager un développement économique différent, plus déconcentré, une qualité de services publics et de santé réellement égalitaires sur l'ensemble du territoire national et de facto un retour dans le monde rural de populations qui devaient jusqu'alors vivre et travailler dans les grands centres urbains. Cependant, les pouvoirs publics et les syndicats ne sont clairement pas au rendez-vous, il est urgent de mettre en place des cadres légaux et réglementaires propres à permettre le développement de ces innovations et de leur potentiel économique, social et civique. »⁸

4^{EMES} ASSISES NATIONALES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE, VECTEUR DE COOPÉRATION entre territoires?

Dans un sens, mes collègues des **INSULAIRES**, coprés du resto du monde.



URBAINS
RURAUX
MÉTROPOLE
OUTREMER



Il me suffit pas d'installer des ROUTES. Il faut APPRENDRE AUX GENS A CONDUIRE ...



Nécessite de **COOPÉRER** en amont de l'implantation des politiques communes



parler d'une seule VOIX



Des TERRITOIRES DIFFÉRENTS peuvent travailler ensemble au sein d'une STRUCTURE COMMUNE



Un OBSERVATOIRE de l'ACCÈS au numérique !

aide / accompagnement au développement des projets



Attention les applications et sites. Vérifiez ce qu'on a fait !



VISIBILITÉ des ACTIONS

#Défis #Initiatives

Défi : Comment coopérer et composer avec la distance ? Comment faire collectivement pour accéder aux modes de financements nationaux / supranationaux pour favoriser la coopération avec les autres territoires ?

Initiatives :

• **L'élaboration collective de cahiers des charges de solutions partagées** facilitera la mutualisation des ressources et des outils inter-territoires (ex : passeport numérique, outils de travail collaboratif destinés aux professionnels et aux usagers). La constitution de la Coopérative nationale de la MedNum participe à cette élaboration collective.

• **La constitution du réseau ultra-marin des acteurs du numérique**, rassemblés sous l'initiative Ultra Numérique a pour objectif de définir des stratégies d'ensemble, adaptées à chaque zone territoriale, en facilitant la visibilité des acteurs et leur mise en réseau avec les institutions locales et métropolitaines. La participation aux travaux des instances (par exemple aux Conseils de la Culture de l'Éducation et de l'Environnement), permettra aux territoires du grand large de co-construire les stratégies numériques des territoires avec les instances décisionnaires.

• **L'initiative Ultra Numérique** constitue une des composantes territoriales de la MedNum. Elle permettra à ses acteurs d'accéder aux dispositifs développés en métropole et à l'échelle européenne. Ainsi, en promouvant une identité commune « Ultra Numérique », la visibilité des actions « distantes » sera renforcée. Par l'élaboration d'Assises territoriales du numérique en Nouvelle-Calédonie, les coopérations entre territoires seront facilitées. Pour ce qui

est des territoires ruraux, l'organisation des Assises nationales de la médiation numérique 2016 à Mende, en Lozère, a initié les échanges autour et entre territoires « distants ».

« L'intégration de la Nouvelle-Calédonie dans le réseau des acteurs nationaux de la médiation numérique permet, entre autres, de favoriser les échanges de bonnes pratiques et d'informations avec les acteurs et les institutions publiques, notamment sur les dispositifs et les projets sur lesquels ce territoire pourrait être éligible. Cela permet aussi de mener d'autres actions, avec des recherches de financement autre que publics. »

-

Georges WAPAE
Directeur du Développement Numérique
Gouvernement de Nouvelle-Calédonie

Défi : Quelle visibilité des acteurs et des actions réalisées ?

Initiatives :

• **En matière de numérique, l'ambition du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) est double.** Il accompagne le déploiement des infrastructures de réseaux de télécommunication fixes et mobiles. Parallèlement, il encourage et soutient le développement des usages et des services numériques, en veillant au respect du principe d'égalité d'accès aux services publics tout en favorisant le développement économique et l'attractivité des territoires, des plus fragiles comme des mieux dotés. C'est notamment le cas pour les territoires de montagnes (Commissariats de massifs).

- L'utilisation d'outils existants tel qu'ATLAAS de Villes Internet, soutenu par le CGET, permet d'identifier les acteurs sur l'ensemble des territoires. L'ATLAAS, l'Annuaire Territorial de Liaison des Acteurs, Actions et Services numériques, est une cartographie dynamique et contributive qui entend permettre aux acteurs de voir leurs actions positionnées dans le paysage géographique et thématique de l'Internet public et citoyen en France.

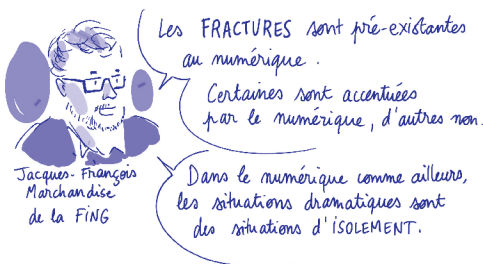
→ En savoir plus : www.villes-internet.net/atlaas

- La création d'Observatoires locaux dans les territoires permettra d'alimenter la vision nationale de l'Agence du Numérique et d'enrichir les données du Laboratoire d'analyses et de décryptage du numérique porté par le Programme Société Numérique. Par exemple, l'Observatoire du numérique en Nouvelle Calédonie permet d'ores et déjà un retour d'expérience.

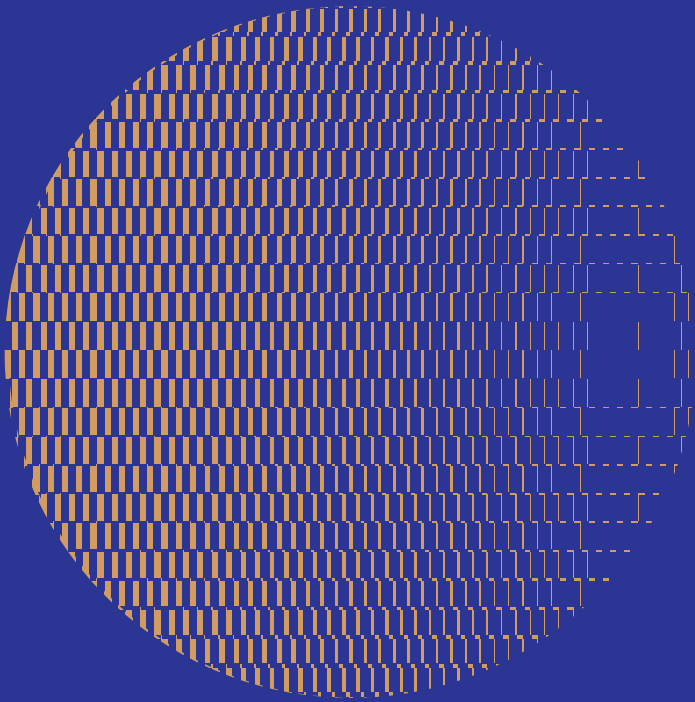
→ En savoir plus sur :

www.observatoire-numerique.nc

www.agencedunumerique.gouv.fr/laboratoire



Les acteurs de la médiation numérique dans les territoires sont fragilisés lorsque les enjeux politiques revendiqués et les moyens alloués ne sont pas en phase. La participation des acteurs dans la définition des politiques publiques est un facteur de leur pérennité. Dans l'expérience Guyaclioc' la médiation numérique est assurée par les régies de quartier. Elle relève donc de la médiation sociale urbaine. Elle répond à une demande territoriale depuis la disparition des cyberbases puisqu'il s'agit du seul acteur sur le territoire animant des EPN depuis 2014 sans autre dispositif public. Or son fonctionnement n'est garanti que par les Contrats de Ville, la question de sa pérennité se pose donc sans une prise en compte à une échelle territoriale plus large. Quel retour d'expériences, ou quelle capitalisation historique possible dans ces conditions ? Pourtant le territoire est largement équipé au niveau du réseau. Le Haut Débit est déployé jusqu'en Amazonie (Maripassoula) mais sans structure d'accompagnement aux usages numériques impliquant une rupture de l'égalité des citoyens.



FOCUS

Naissance de la Coopérative La MedNum

A l'occasion des 4ème Assises de la Médiation Numérique, le 24 novembre 2016, **les acteurs de la médiation numérique ont posés l'acte fondateur de la coopérative La MedNum et invité toutes celles et ceux qui contribuent, partout en France, à y prendre part.** C'est sur la base du texte fondateur - reproduit ci-dessous - que les acteurs se sont rassemblés.

« Chaque jour, des collégiens apprennent à trouver de nouvelles sources pour leurs exposés dans les médiathèques, parmi les milliards de choix et de nouveaux médias qu'offre le web. Des passionnés s'entraident pour construire de nouveaux prototypes, de nouveaux savoirs communs dans les fablabs et hackerspaces. Des jeunes décrocheurs retrouvent un chemin en apprenant à coder. Des demandeurs d'emploi maquettent leurs CV grâce à des ateliers de l'espace public numérique de leur quartier. Dans la salle d'à côté, après avoir passé la porte pour apprendre à remplir leur déclaration d'impôts quelques semaines auparavant, des grands parents sont revenus pour discuter par vidéo interposée avec un proche. Grâce aux tiers-lieux, des salariés peuvent travailler à distance, sans avoir à rejoindre les métropoles.

Ces lieux-là, ces activités, ces services, sont portés par des femmes et des hommes : les acteurs de la médiation numérique.

Nous, acteurs de la médiation numérique, savons que le numérique peut être vecteur de progrès et d'émancipation pour un grand nombre de personnes. Certes le numérique

transforme, bouscule, rompt les hiérarchies, remet en cause les organisations et interroge les territoires. Mais le numérique peut aussi faciliter les échanges entre les individus et les cultures, favoriser l'accès aux droits, améliorer l'appropriation de savoirs, moderniser les liens entre citoyens et institutions, contribuer au retour à l'emploi, faciliter le travail à distance... Encore faut-il qu'il soit accessible à tous, utilisable et appropriable par tous.

Nous, acteurs de la médiation numérique, oeuvrons, au quotidien, partout en France, pour une société numérique toujours plus inclusive: nous inventons la rencontre avec les outils et usages pour qu'elle soit la plus heureuse, la plus ouverte, la plus critique même et la plus socialement constructive. Nous inventons ce numérique inclusif depuis de nombreux lieux : des espaces publics numériques, des tiers-lieux, des repairs cafés, des écoles du numérique, des fablabs, des hackerspaces, des infolabs, mais aussi médiathèques, maisons de service public, centres sociaux, missions locales et tant d'autres encore. Nous accompagnons les citoyens comme les organisations, les travailleurs comme les demandeurs d'emplois, les plus jeunes comme les seniors, les plus fragiles comme les plus entrepreneurs.

Nous sommes divers : c'est ce qui fait la force de notre ambitieuse entreprise.

Nous sommes agiles : c'est ce qui nous permet de nous adapter depuis toujours aux nouveaux défis.

Nous sommes solidaires : c'est pour cela que nous contribuons à faire rimer inclusion sociale avec inclusion numérique.

Nous sommes lucides : sans idéaliser les technologies, nous accompagnons les changements et contribuons aux transitions.

Nous sommes animés par des valeurs de coopération, de transformation sociale, d'utilité sociale et d'intérêt général.

Nous contribuons à l'émergence de biens communs et à l'augmentation du pouvoir d'agir à l'ère numérique.

Nous portons la médiation numérique, condition d'une transition numérique souhaitable, soutenable, durable, équitable.

Aujourd'hui, pour agir tout en préservant nos singularités, nous coopérons au sein d'une plateforme nationale, porte-drapeau de multiples actions locales et cheville ouvrière d'une mutualisation de services et du portage de projets communs. Nous décidons de nous doter d'un outil commun, une coopérative d'intérêt collectif à laquelle sera adossé un fonds de dotation.

Notre coopérative est ouverte à toutes les parties prenantes, structures et salariés de

la médiation numérique, réseaux, regroupements et collectifs impliqués, collectivités territoriales, services de l'État, établissements et opérateurs de services publics, mais aussi acteurs de l'économie numérique, et plus généralement toutes les organisations concernées par la transition numérique des citoyens et des organisations. Ensemble, nous décidons de "faire société" à l'ère numérique.

Avec, pour horizon, un numérique qui inclut plutôt qu'un numérique qui exclut.

Avec, pour ambition, de dessiner des futurs souhaitables, soutenables et équitables. »

La coopérative de la MedNum a pour objectifs principaux de fournir des services aux acteurs, d'assurer des portages de projets pour le compte de ses membres, et de les représenter au travers notamment l'animation du réseau, l'observatoire et les diagnostics emplois / métiers.

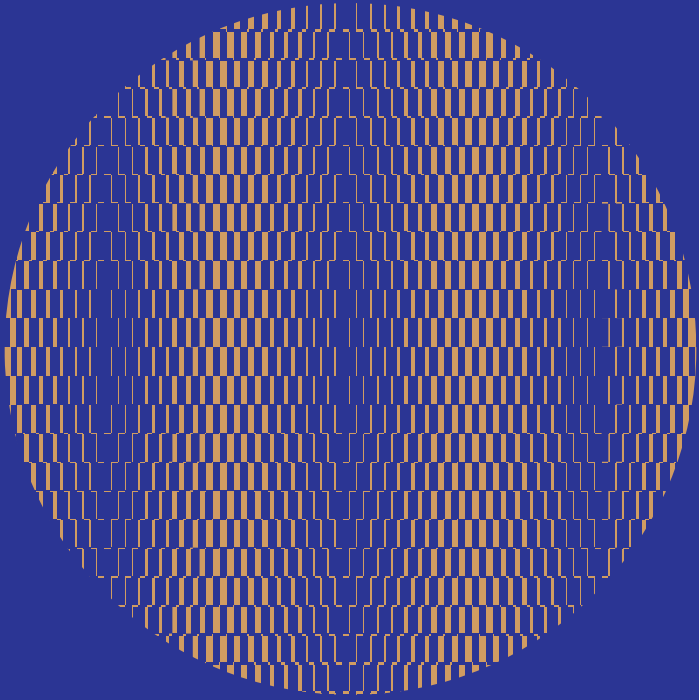
Rejoignez le mouvement sur : www.lamednum.coop



Les 4^{èmes} Assises de la médiation numérique à Mende auront permis de lancer la Med Num, coopérative de la médiation numérique à l'échelle nationale.



Clôture des Assises par Frédéric Dumortier



FOCUS

1ères Rencontres Ultra-Numériques : l'initiative du réseau de la médiation numérique en Outre-Mer

L'édition 2016 des Assises nationales a été ponctuée de temps forts. La tenue des 1ères rencontres Ultra-Numériques en est un !

Cette première édition s'est tenue les 21 et 22 novembre à Mende, en amont des Assises et a été initiée par Recyclage Eco-citoyen, association référente - pôle régional Outre-Mer.

« Les outres-mers sont distants, mais l'ADN de la médiation numérique c'est la capacité à dépasser la dimension physique. D'un territoire à l'autre, les usages et les publics ne sont pas les mêmes. Même s'il n'existe pas une seule identité numérique ultramarine, les expériences territoriales doivent profiter à tous. »

-
Laurent LALUC, RECLS

Constat :

La situation en outre-mer est très hétérogène, avec des traits communs :

- Beaucoup d'initiatives locales
- Peu de visibilité au-delà des territoires

Les acteurs ultra-marins doivent aujourd'hui initier **une dynamique collective trans-régionale** pour entraîner une mobilisation commune des territoires (publics et collectivités). C'était tout l'enjeu de ces deux jours de rencontres en présence d'un représentant de différentes zones (Antilles, Guyane, Océan indien, Océanie), et de l'administration (DGOM, Agence du Numérique) en lien avec les acteurs métropolitains de la médiation numérique.

À la suite de ces deux jours d'échanges, les actions suivantes ont été proposées :

- L'essaimage auprès des acteurs ultramarins non identifiés et/ou non présents
- La désignation du nouvel animateur du pôle outre-mer, pour coordonner l'(les) action(s), y compris la participation au réseau national la MedNum, et assurer la visibilité des territoires
- Une mission partagée d'organisation du dialogue sur le territoire entre les autorités administratives, territoriales et les acteurs (retour d'expérience de Nouvelle-Calédonie)
- Le travail en commun sur une action transversale permettant le rapprochement des acteurs
- La mise en place d'une commission «outre-mer» permettant de faire le lien pour les territoires ultra-marins, avec les instances nationales dans le but d'alimenter le « Laboratoire d'analyse et de décryptage du numérique » de l'Agence du Numérique.



Ces 1ères rencontres engagées et les échanges inter-territoires ont permis d'annoncer le 22 novembre 2016, la constitution du réseau Ultra-marin de la médiation numérique.

La déclaration commune suivante donne désormais vie, corps et visibilité aux acteurs « distants ».

« Nous, acteurs de la médiation numérique outre-mer réunis à Mende en Lozère décidons ce mardi 22 novembre 2016 de créer le Réseau ultra-marin de la médiation numérique. Ultra Numérique se fixe comme objectifs de mobiliser sur les territoires de l'outre-mer français les acteurs de la médiation numérique.

Ces acteurs seront :

- partie intégrante du réseau national,
- des animateurs sur leurs territoires respectifs,
- les parties prenantes d'un réseau ultra-marin travaillant sur ses spécificités.

D'ores et déjà nous envisageons de participer activement à la structuration du réseau national qui sera annoncée lors des 4ème Assises nationales de la Médiation Numérique à Mende les 23, 24 et 25 novembre 2016.

Les représentants s'engagent à faire valider par leurs instances délibérantes respectives cette déclaration. »

Georges WAPAE
 Directeur du Développement Numérique
 Gouvernement de Nouvelle Calédonie

Laurent LALUC
 Recyclage Eco-citoyen, Pilote de pôle
 Interrégional outremer

Daniel MEMBRIVES
 Délégué Général SOLIDARNUM
 Île de La Réunion

Malick HO-A-SIM
 Directeur de Guyaclic'
 Groupe Diverscité Guyane

FOCUS

Le Programme Société Numérique

L'Agence du Numérique a pour ambition de préparer, avec ses partenaires publics et privés, l'ensemble de la société française à la révolution numérique pour que notre pays soit prêt à en saisir les opportunités, tant en termes de croissance et d'emplois que d'efficacité des services publics, d'aménagement du territoire et de renforcement du lien social.

Au sein de l'Agence du Numérique, le Programme Société Numérique a pour objectifs :

- de rendre accessibles les opportunités du numérique à l'ensemble des citoyens
- de favoriser l'élaboration de stratégies territoriales de développement des usages et services numériques
- d'accompagner les acteurs de la médiation numérique et favoriser la mise en place de projets de dimension nationale
- de mettre en place un « chèque numérique APTIC » pour financer la prise en charge partielle ou totale des services de médiation numérique
- d'animer un Laboratoire d'analyse et de décryptage du numérique pour renforcer l'information et la compréhension des usages numériques et orienter les politiques publiques

→ En savoir plus :

[www.agencedunumerique.gouv.fr/
programme-societe-numerique](http://www.agencedunumerique.gouv.fr/programme-societe-numerique)

SOURCES

- 1 www.maisondeservicesaupublic.fr
- 2 Axelle LEMAIRE,
Secrétaire d'État en charge du numérique
et de l'innovation
Extrait : Discours 25 novembre 2016
Assises nationales de la médiation
numérique Mende, Lozère
- 3 Extrait : Texte de constitution de la
Coopérative la MedNum – Novembre 2016
- 4 Baromètre du numérique 2016 – Laboratoire
d'analyse et de décryptage du numérique
- 5 Note d'éducation permanente de l'ASBL
Fondation Travail-Université (FTU) N° 2014
10 juin 2014
- 6 L'éducation et la formation tout au long
de la vie – Compétences clés :
[www.eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/
TXT/HTML/?uri=URISERV:c11090&from=FR](http://www.eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=URISERV:c11090&from=FR)
- 7 Extrait : www.numericuss.com
- 8 Rapport Terra Nova : « Que peut le
numérique pour les territoires isolés »
Janvier 2017
[www.tnova.fr/rapports/que-peut-le-
numerique-pour-les-territoires-isoles](http://www.tnova.fr/rapports/que-peut-le-numerique-pour-les-territoires-isoles)

PERSPECTIVES

Parce que nous, acteurs de la médiation numérique, nous avons initié des actions, structuré des projets transversaux pour accompagner les transitions induites par le numérique et conscients des pistes qu'il faut continuer à explorer, nous proposons de relever les défis suivants pour les années à venir :

- Que la Coopérative de la MedNum soit le relais et le moteur pour une mutualisation des actions de médiation numérique, pour développer des parcours communs d'accompagnement des usagers dans l'accès aux services et aux droits ;

- Que soit étendu à l'ensemble des acteurs de l'accompagnement, un fonds de mutualisation, sur le modèle de celui des Maisons de services au public ;

- Que les acteurs s'attachent à développer des passerelles entre les formations pour construire des projets communs au sein des écosystèmes éducatifs ;

- Que soient systématisés les croisements entre acteurs de la médiation numérique et les réseaux de développement économique autour de projets d'innovation territoriale ;

- Que soient intégrés les acteurs de la médiation numérique dans l'élaboration des stratégies d'aménagement des territoires, en particulier dans les SCORAN ;

- Que la Coopérative la MedNum permette de faire parler la diversité des territoires et en valorise les actions territoriales ;

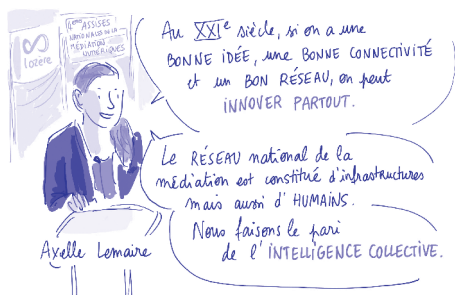
- Que les acteurs de la médiation numérique contribuent et se nourrissent des données, notamment celle du Laboratoire d'analyse et de décryptage du numérique, porté par l'Agence du Numérique, pour veiller et améliorer la cohérence de leurs actions ;

- Que tous ces défis, et les suivants soient relevés en collaboration pour faciliter l'accompagnement des publics et l'appropriation des usages numériques pour tous ;

- Que la Coopérative de la MedNum soit un acteur stratégique pour tout ou partie de ces propositions.

« Sans un accompagnement, sans des médiations au plus près des populations en souffrance, le numérique ne serait qu'un accélérateur d'inégalités et d'exclusion. »

Conseil National du Numérique
Ambition Numérique - 2015



REMERCIEMENTS

L'Agence du Numérique et la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale de la Lozère tiennent à remercier tous les contributeurs de cette édition du Carnet de la médiation numérique :

Jérôme LAMACHE
Adrien DEVOS
Marie-Hélène FERON
Carolle VERDEGUER
Christian RESCHE
Helène LAXENAIRE
Corinne LAMARCHE
Guy PASTRE
Stéphanie DRIOT
Vincent GATIN

Sébastien OZIOL
Marine ALBAREDE
Laura CALLEGARI
Alban TIBERGHIE
Lisa LOMBARDI
Jacques-François
MARCHANDISE
Pascal DESFARGES
Eric FOURCAUD
Natacha CRIMIER

Garlann NIZON
Gerald ELBAZE
Yves SIBILAUD
Vittoria LOGRIPPO
Claudy LEBRETON
Laurent LALUC
Marc LAGET
Daniel MEMBRIVES
Georges WAPAE
Elisabeth LE FAUCHEUR

Alexandre IACCONI
Frédéric CHAZAL
Hilda CIVIT
Clive PECKHAM
Colm MCCOLGAN
Linda LEINONEN
Guillaume DELORME
[...]

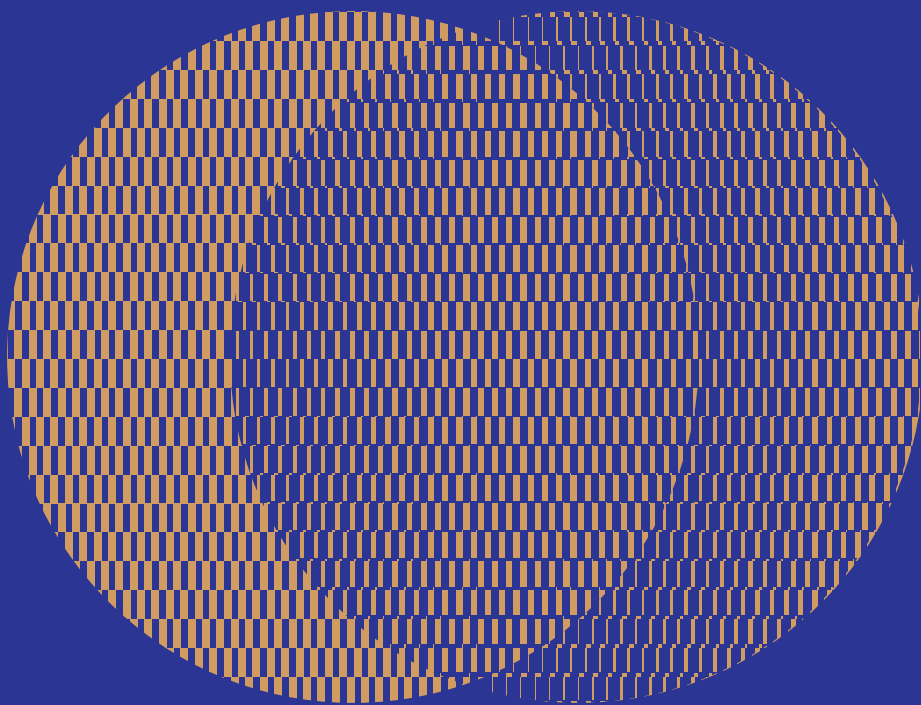
À la réalisation de cet ouvrage :

Agence du Numérique et MDECS 48 (rédaction)
Fabien ROCHÉ (création graphique)
Aline ROLLIN (illustrations et croquis)
Service Repro (impression)



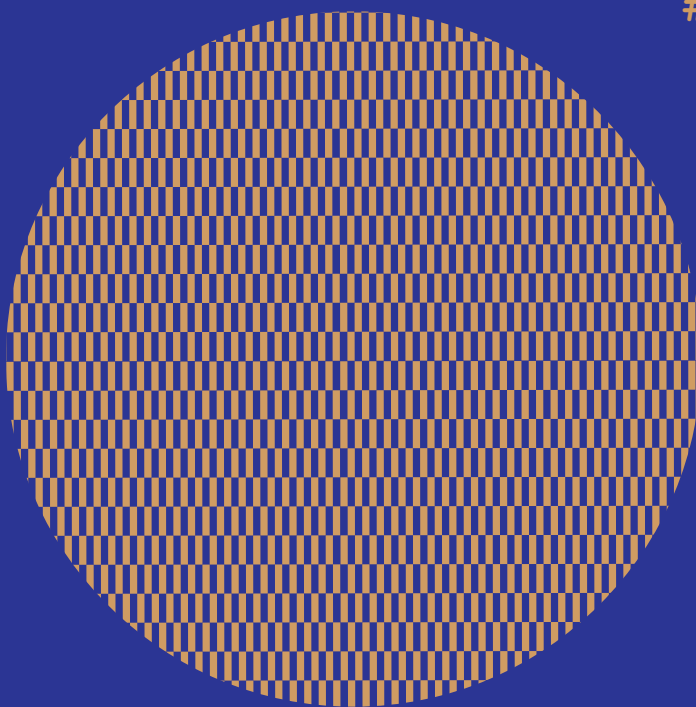
L'AGENCE DU
NUMÉRIQUE





#constats

#défis



#propositions

L'Agence du Numérique en collaboration avec
la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale de la Lozère - Février 2017

www.assisesmednum.fr