LES ACTEURS
de la médiation numérique

La médiation numérique vise à faciliter l'accès aux services en ligne et aux outils numériques pour toutes les catégories de population, en particulier celles éloignées du numérique (personnes âgées, précaires, peu éduquées, etc.).

Ces acteurs travaillent de manière complémentaire pour répondre aux besoins variés des citoyens, qu'il s'agisse de démarches administratives, d'emploi, de santé, ou de loisirs.

En fonction de la région et des initiatives locales, d'autres structures peuvent exister, souvent en partenariat avec des associations ou des collectivités locales. (les liens et logos sont utilisables/cliquables).

LES ACTEURS PAR DOMAINE / SECTEUR D'ACTIVITÉ

ADMINISTRATIF ET SERVICES PUBLICS

France Services https://www.france-services.gouv.fr/
Ce dispositif national regroupe plusieurs services publics (France Travail, CAF, CPAM, etc.) pour offrir un accompagnement personnalisé à l'utilisation des services administratifs en ligne.

La Poste
https://www.lapostegroupe.com/fr/le-groupe-la-poste-agit-pour-un-numerique-ethique-et-responsable
Via son programme "L'Accessibilité Numérique", La Poste propose des services de médiation numérique dans ses bureaux pour aider à la navigation en ligne et aux démarches administratives.

Préfectures et Mairies
https://www.aude.gouv.fr/Demarches/Points-et-espaces-numeriques/Point-numerique-en-prefecture
Souvent, ces institutions locales mettent en place des espaces numériques pour accompagner les usagers dans leurs démarches administratives en ligne.

Conseillers numériques France Services
https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/
Ce dispositif lancé par l'État vise à former et à financer des conseillers numériques dans différentes structures (associations, collectivités locales, bibliothèques, etc.) pour accompagner les citoyens dans l'utilisation des outils numériques.

Les EPN (Espaces Publics Numériques)
https://fr.wikipedia.org/wiki/Espace_public_num%C3%A9rique
https://www.herault-data.fr/explore/dataset/etablissement-publics-numeriques-epn/
Ces lieux publics, souvent municipaux, sont dédiés à la réduction de la fracture numérique en offrant un accompagnement personnalisé à toute personne souhaitant acquérir ou renforcer des compétences numériques.

EMPLOI

France Travail
https://www.francetravail.fr/region/occitanie/candidat/conseils-a-lemploi/le-digital-pour-tous-cest-mainte.html
https://www.francetravail.org/accueil/actualites/2024/numerique--google--france-travail-avec-les-demandeurs-demploi.html?type=article
En plus de son portail en ligne, France Travail propose des ateliers d'accompagnement au numérique pour aider les demandeurs d'emploi à utiliser les outils en ligne, à créer des CV, ou à postuler.

Missions Locales (MLIJ)
https://mlj-coeurherault.fr/ateliers-numeriques-tous-les-lundis/
https://www.mlijbt.fr/formation/
Ces structures, dédiées aux jeunes de 16 à 25 ans, proposent des ateliers d'aide à l'utilisation des outils numériques pour la recherche d'emploi, la rédaction de CV, et la préparation d'entretiens.

Cap emploi
https://www.capemploi.info/actualites/les-outils-et-programmes-autour-du-numerique.html
Spécialisés dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap, ces organismes aident à l'utilisation des plateformes numériques pour faciliter l'accès au marché du travail.

SANTÉ

Assurance Maladie (CPAM)
https://www.ameli.fr/lIle-et-vilaine/assure/actualites/ateliers-numeriques-rennes
Des ateliers d'accompagnement au numérique sont parfois proposés pour aider les assurés à naviguer sur les plateformes telles que Ameli.fr.

Structures de santé (hôpitaux, cliniques, cabinets médicaux)
De plus en plus de structures médicales mettent en place des services de médiation numérique pour accompagner les patients dans l'utilisation des plateformes en ligne (Doctolib, DMP - Dossier Médical Partagé).

ÉDUCATION ET FORMATION

AFPA (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes)
https://www.afpa.fr/formation/nos-solutions-innovantes-formations-aux-metiers-du-numerique/devenez-un-futur-talent-du-numerique-avec-nos-formations-labellisees-grande-ecole-du-numerique
L'AFPA propose des formations en médiation numérique, destinées à former des professionnels capables d'accompagner les publics en difficulté avec le numérique.

Écoles numériques https://www.education.gouv.fr/l-utilisation-du-numerique-l-ecole-12074
Le gouvernement, à travers des dispositifs comme "Écoles Numériques", soutient l'accès au numérique dans les établissements scolaires avec des formations pour les enseignants et des outils pour les élèves.

Grande École du Numérique (GEN) https://www.francenum.gouv.fr/partenaires/grande-ecole-du-numerique-gen
Créée en 2015 par le gouvernement français, la Grande École du Numérique (GEN) est un groupement d'intérêt public (GIP) composé d'acteurs publics et privés qui vise à apporter une réponse aux besoins en compétences dans les métiers du numérique.

Apije - DIGI'THAU https://apije.org/animation-reseau-numerique
À l'initiative du Département, le réseau DIGI'THAU est le premier réseau interprofessionnel d'inclusion numérique à voir le jour dans l'Hérault. Animé par l'Espace Numérique de l'APIJE, il s'adresse aux professionnels du Bassin de Thau accueillant des personnes en situation d'illectronisme.

SOCIAL ET INCLUSION

Emmaüs Connect https://emmaus-connect.org/
Cette association est un acteur clé de la médiation numérique en France. Elle accompagne les personnes en situation de précarité numérique, en leur fournissant des outils (ordinateurs, forfaits internet) et en les formant aux bases du numérique.

WeTechCare https://wetechcare.org/a-propos/
Une autre initiative d'Emmaüs, cette plateforme propose des ressources en ligne pour faciliter l'inclusion numérique des plus démunis, avec des tutoriels sur les démarches administratives ou l'utilisation des outils du quotidien.

Fonds de solidarité pour le logement (FSL) https://www.leolagrange-conso.org/le-fsl-numerique-ou-le-droit-pour-tous-a-linternet/
Certains FSL mettent en place des programmes de médiation numérique pour aider les personnes en difficulté financière à accéder aux services en ligne (CAF, logement social, etc.).

ASSOCIATIF, LOISIRS ET QUOTIDIEN

Médiathèques https://mediatheque-departementale.herault.fr/mediatheque-numerique
Outre les ressources en ligne, de nombreuses médiathèques offrent des formations et des espaces publics numériques pour la création de contenus ou la participation à des loisirs numériques.

Centres sociaux et Maisons de quartier
https://numeriquepourtous.herault.fr/index.php/view/map?repository=in1&project=CD_34_Inclusin_Num
Ces structures locales proposent souvent des ateliers d'initiation au numérique pour des activités variées comme l'utilisation des réseaux sociaux, la gestion d'un budget en ligne, ou la découverte de nouveaux loisirs numériques.

Associations culturelles
https://www.lespetitsdebrouillardsoccitanie.org/qui-sommes-nous/demarches-et-axes/transition-numerique/
Certaines associations comme Les Petits Débrouillards organisent des activités de médiation numérique pour les loisirs, en particulier auprès des jeunes.

Coll.in https://coll-in.org/
L'association Coll.in (COLLectif pour l'Inclusion Numérique) fédère depuis 2019, de nombreuses structures et acteurRICEs de l'inclusion numérique. Réseau occitan et dynamique d'actrices et acteurs de terrain engagés dans la promotion de l'inclusion numérique et sociale, notre expertise est nourrie des compétences de nos membres.

LES ENTREPRISES ET FONDATIONS PRIVÉES

La Poste https://www.lapostegroupe.com/fr/actualite/la-poste-engagee-contre-lillectronisme
A travers son programme « Le numérique pour tous », La Poste met en place des actions pour faciliter l'accès au numérique, notamment via ses bureaux et postiers.

La fondation Orange avec Orange Solidarité https://www.fondationorange.com/fr/orange-solidarite
Elle soutient des projets d'inclusion numérique, principalement en milieu scolaire et en faveur de personnes éloignées du numérique.

Les GAFAM : Microsoft, Google, et autres géants du numérique
https://www.francetravail.org/accueil/actualites/2024/numerique--google--france-travail-avec-les-demandeurs-demploi.html?type=article
Ces entreprises mettent en place des initiatives en France pour former et accompagner les citoyens, notamment avec des programmes de formation gratuits (Google Ateliers Numériques, etc.) à travers nottament des partenariat avec France Travail.

CARTES INTERACTIVES

Des cartes interactives des lieux d'inclusion numérique en Occitanie et ailleurs.

RhinOCC https://rhinocc.fr/carte/

Les Bons Clics https://www.lesbonsclics.fr/fr/cartographie

la MedNum https://umap.openstreetmap.fr/fr/map/societaires-de-la-mednum-personnes-morales_172137#10/43.3318/3.2121

Les Relais Numériques https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=117vPLTx8KD_-yc3zDPqo95R2Czq4soEu&ll=46.855073539876145%2C3.237648700000019&z=6

Le réseau Français des Fablabs https://carto.rfflabs.fr/#search

Lieux de médiation numérique sur l'Hérault avec numérique pour tous
https://numeriquepourtous.herault.fr/index.php/view/map?repository=in1&project=CD_34_Inclusin_Num

Tiers-lieux /fablabs sur L'Hérault avec Hérault Data
https://www.herault-data.fr/explore/dataset/tiers-lieux-herault/map/?location=10,43.63557,3.63623&basemap=jawg.streets

Conseillers numériques https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/carte

LES PRINCIPAUX ACTEURS AU NIVEAU NATIONAL

L'ÉTAT ET LES POUVOIRS PUBLICS

Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)
https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/numerique-98
En charge du programme «France Services», l'ANCT coordonne l'accès aux services publics numériques en proposant des lieux de médiation pour accompagner les usagers.

Les missions et les outils du programme de la Société Numérique https://societenumerique.gouv.fr
Au sein de l'ANCT, cette mission vise à coordonner les initiatives liées à l'inclusion numérique, avec des actions comme le Pass numérique.

La Direction interministérielle du numérique (DINUM) https://www.numerique.gouv.fr/dinum/
Ce ministère définit les politiques publiques relatives au numérique, incluant la médiation.

Conseil National du Numérique (CNNum) https://cnnumerique.fr/
Il joue un rôle de conseil auprès du gouvernement sur les questions liées au numérique, y compris l'inclusion numérique.

La Fabrique numérique https://www.ecologie.gouv.fr/fabrique-numerique
la Fabrique numérique est une structure de la Direction du numérique au sein du Secrétariat général. Elle est ouverte à tous les agents du pôle ministériel en administration centrale ou en services déconcentrés qui souhaitent développer et mettre en œuvre leurs idées de projets numériques.

LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Les régions Elles coordonnent souvent les actions de formation au numérique.

Les départements
Ils soutiennent financièrement des projets locaux pour réduire la fracture numérique, notamment en zone rurale.

Les communes et intercommunalités
De nombreux services municipaux ou communautaires proposent des ateliers de formation et d'accompagnement numérique.