

Préambule

Le numérique s'impose dans la vie des citoyens, des entreprises, des collectivités. La transformation a débuté il y a plusieurs années, bouleversant les métiers, tissant un nouvel environnement, réinventant un nouveau langage, de nouveaux codes, créant aussi une nouvelle façon de vivre notre quotidien au cœur d'une société de plus en plus connectée. Pour tous, le numérique est véritablement un outil offrant des capacités multiples, mais générant également des risques et de l'exclusion. Cette évolution s'est particulièrement révélée et accélérée en 2019 avec la crise sanitaire qui a montré l'importance de la maîtrise des outils numériques pour pouvoir réaliser les actes essentiels de la vie quotidienne.

L'objectif de l'Etat sur la dématérialisation à 100% des démarches administratives les plus fréquentes impacte le quotidien des usagers dans leur accès à leurs droits ou le maintien de ceux-ci. Source de simplification et d'accessibilité pour un grand nombre d'entre eux, l'administration numérique doit également prendre en considération les publics les plus éloignés.

En France, 12 millions de personnes sont loin du numérique et 40% ne se sentent pas à l'aise pour réaliser des démarches administratives. Sur le territoire de la Communauté d'agglomération du Sicoval, un diagnostic réalisé en 2019 révèle qu'entre 20 000 et 22 000 personnes (sur près de 80 000 habitants) sont potentiellement en risque par rapport au numérique en raison de problématiques d'accès ou de compétences.

Les acteurs du territoire (Hub RhinOcc, Département de la Haute-Garonne, acteurs du privé...), sous l'impulsion de la Communauté d'agglomération du Sicoval ont décidé de se mobiliser et d'agir pour structurer une offre de médiation numérique sur le territoire de l'agglomération. Cet engagement s'est concrétisé dès février 2019 par la signature avec l'Etat de la Charte "Territoire d'action pour un numérique inclusif" (TANI).

La Charte du réseau des médiateurs numériques présentée ci-dessous, co-construite avec des acteurs indépendants, privés et associatifs, constitue le cadre commun de l'accompagnement des publics concernés pour leur autonomie numérique. Elle engage les médiateurs numériques et non les aidants numériques, professionnels en première ligne face aux usagers en difficultés avec le numérique et dont le rôle d'accompagnant ne relève pas de leurs missions.

1 – LES OBJECTIFS DU RÉSEAU DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Outil de référence du Réseau des acteurs de la médiation numérique du Sicoval, la présente charte a pour objet de définir les conditions d'appartenance au Réseau dont les objectifs principaux sont :

- > **Mobiliser les acteurs de la médiation numérique et les territoires dans l'articulation de leurs compétences et leurs moyens afin d'impulser la structuration d'un réseau s'appuyant** sur la coopération et l'intelligence collective ;
- > **Créer un maillage des lieux, espaces partagés, multifonctions et flexibles pouvant accueillir de la médiation numérique**
- > Proposer des lieux de médiation répondant à trois grandes catégories de besoins : l'accès aux services essentiels, l'apprentissage, la création et le développement de projets individuels et collectifs.

2 – LES DEFINITIONS ET VALEURS DU RÉSEAU DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Pour répondre à l'urgence que représente l'inclusion numérique, le réseau d'acteurs de la médiation numérique du Sicoval s'accorde sur **une définition commune de la médiation numérique et du rôle du médiateur numérique et en partagent les valeurs.**

2A - LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

La médiation est le fait de permettre et faciliter le transfert de connaissances d'un individu à un autre. **La médiation numérique** vise à mettre en œuvre des dispositifs favorisant l'accès, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire. Elle se fait dans le **respect de la vie privée, de l'intimité** ainsi que **la protection des données** personnelles. **Sans jamais prendre parti, elle est animée par la tolérance, la lutte contre le racisme, l'homophobie, le sexisme et la diffamation.**

Elle est en mesure de donner à toute personne dans le besoin les leviers nécessaires pour s'épanouir socialement, artistiquement et économiquement au sein de notre société technologique.

Elle s'effectue de manière continue, afin de prendre en compte l'évolution permanente des technologies numériques. Elle consolide le maillage territorial.

2B - LE RÔLE DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

Le médiateur numérique a pour mission **l'accueil, l'écoute et la compréhension** des besoins propres à chaque personne en demande. Il construit avec celle-ci un **lien de confiance par sa disponibilité, sa bienveillance, dans une démarche de parcours d'apprentissage vers l'autonomie numérique.** Il a une parfaite connaissance des acteurs, des différents dispositifs et services numériques existant sur le territoire du Sicoval, lui permettant de réorienter les publics lorsque la demande dépasse son cadre d'intervention.

Il œuvre pour des logiciels libres et respectueux de la vie personnelle. Il sensibilise à une utilisation des équipements numériques **respectueuse de l'environnement.**

Il réalise ses missions dans un **lieu de médiation numérique : lieu de vie et d'échange, conçu pour donner le goût du numérique.**

3 – LES PUBLICS ACCUEILLIS PAR LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

L'inclusion numérique a pour objectif de conduire prioritairement des actions en direction des publics en grande fragilité et/ou en situation d'exclusion* afin que le numérique puisse être **un moyen d'inclusion et un levier d'épanouissement** social, artistique et économique.

La structure signataire de la Charte s'engage à accueillir tous les publics **sans aucune discrimination** (genre, âge, ethnie, handicap...).

**Les résultats de l'enquête Capacity, sur les usages numériques des Français, financée par l'Agence Nationale de la Recherche, place au cœur des phénomènes d'exclusion la notion d'isolement social qui combine inégalement les variables d'âge (seniors isolés) et de revenus (travailleurs pauvres, personnes exclues des minima sociaux) et plus largement toutes les situations de vie qui isolent : éloignement géographique, handicap, difficultés familiales...*

En savoir plus <https://www.marsouin.org/article953.html>

4 – LES SERVICES PROPOSÉS PAR LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

La diversité des structures appartenant au réseau de la médiation numérique du Sicoval offre aux publics éloignés du numérique un large spectre de services répartis sur l'ensemble du territoire :

- > **Les ateliers d'apprentissage et d'appropriation des compétences numériques, de l'internet et de la culture numérique** : mise en place d'ateliers, souvent collectifs, sur l'usage de l'ordinateur, tablette ou smartphone, la navigation sur internet, les outils de recherche d'emploi, la messagerie électronique ...
- > **L'accompagnement**, souvent individualisé, **aux démarches administratives en ligne** liées aux droits
- > **La création numérique** à travers les actions proposées au sein de Tiers-Lieux* et FabLab** (initiation et découverte puis approfondissement aux techniques d'impression 3D, de découpe laser, de robotique ...)
- > Les points **d'accès libre aux outils numériques et à une connexion internet** : ordinateurs en libre accès accompagné par un médiateur ou non, wifi partagé...
- > **La découverte et la prise en main des outils numériques développés par les collectivités** (démarches en ligne, site internet, Civic tech, open data, réseaux sociaux, ...)
- > **La sensibilisation aux enjeux environnementaux** des usages et pratiques numériques (orienter vers le choix de matériel reconditionné, informer sur les impacts du numérique, diffuser le kit pratique sur la sobriété numérique) et à **la prévention aux dangers des écrans et des risques sur internet** ainsi **qu'aux enjeux de la donnée** (protection des données personnelles, usages de l'open data, nouveaux services...)

À travers ces services, chaque citoyen acquiert petit à petit une **culture numérique** lui permettant **d'être autonome** dans son utilisation professionnelle, personnelle et citoyenne du numérique et **de comprendre les fondamentaux et les enjeux du numérique**.


5 – LES PARTENAIRES DU RÉSEAU DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Les médiateurs numériques travaillent en complémentarité de partenaires, professionnels ou bénévoles, accompagnant les publics dans leur parcours vers l'autonomie numérique.

Leurs investissements respectifs se font dans le cadre de leurs missions initiales, qui fixent leurs responsabilités.

- > **Les administrations et institutions** mettent en œuvre la dématérialisation des services publics. Leur rôle dans le parcours est de :
 - diagnostiquer le niveau d'appropriation et d'orienter vers les structures de formation ;
 - répondre à l'urgence sociale et d'accompagner dans une démarche spécifique selon leur champ de compétence.



- 
- > **Les acteurs du développement social** agissent dans les domaines de l'aide sociale, l'éducation, l'insertion professionnelle, etc. Leur rôle dans le parcours est de :
 - diagnostiquer le niveau d'appropriation ;
 - d'orienter vers les structures de formation.
 - > **Les acteurs de la médiation numérique** : forment à partir du diagnostic réalisé par les autres partenaires ou par eux-mêmes. Ils peuvent également préparer une réorientation vers les administrations, institutions ou acteurs du développement local en formant ou en accompagnant aux usages de base. Leur rôle dans le parcours est de :
 - favoriser l'appropriation citoyenne d'une culture numérique afin de lutter contre les risques d'exclusion ;
 - accompagner l'initiative locale et stimuler l'innovation sur les territoires ;
 - créer des ressources matérielles et immatérielles pouvant être mises à disposition des acteurs de la médiation et des bénéficiaires.

6 – LA PARTICIPATION À LA VIE DU RÉSEAU DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Toute structure, quel que soit son statut juridique, peut faire partie du réseau des acteurs de la médiation numérique du Sicoval dès lors qu'elle s'engage à :

- > adhérer aux définitions et valeurs partagées énoncées plus haut ;
- > prendre part à création et la prise en main d'outils de communication et d'animation de réseau, dans une démarche de coopération;
- > participer aux événements et rencontres prévus par le Réseau, dans la mesure de ses moyens et du temps disponible ;
- > contribuer, dans un souci d'amélioration continue, au dispositif d'évaluation en faisant remonter les indicateurs retenus par les acteurs signataires de la présente Charte (ces indicateurs seront annexés ultérieurement) ;
- > valoriser l'action du réseau auprès de ses publics.

Pour une meilleure action auprès des publics et dans un souci de qualité de l'accompagnement, **la création de partenariats** entre structures est fortement encouragée au sein du réseau.

7 – LES AVANTAGES APPORTÉS PAR LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Signer la Charte du réseau des acteurs de la médiation numérique, c'est :

- > **Valider un engagement fort** avec les structures publiques et privées ainsi que les personnes ayant pour mission de lutter contre l'exclusion numérique sur le territoire du Sicoval.
- > Bénéficier d'une **visibilité accrue** grâce à la création d'outils de communication permettant l'identification des lieux et de l'offre de service sur le territoire (affichage dans les lieux dédiés à la médiation numérique et sociale, cartographie des partenaires sur le réseau social AMMY et sur le site internet du Sicoval...)
- > **Être en synergie** avec l'ensemble des médiateurs pour faciliter l'échange d'information, le partage de pratiques et d'expériences, le développement d'outils de médiation, la mise en place des groupes de travail...
- > Devenir **ambassadeur des autres structures signataires**.

Cette Charte est susceptible d'évoluer pour tenir compte du caractère adaptatif et émergent des lieux de médiation numérique et privilégier la réactivité de l'action.

Annexes

1 - LE VISUEL ASSOCIÉ AU RÉSEAU

Chaque structure signataire de la Charte s'engage à utiliser l'identité visuelle proposée ci-dessous par le réseau. Ce visuel a pour objet d'être utilisé auprès de l'ensemble des interlocuteurs (publics accueillis, partenaires institutionnels, associatifs, privés, grand public) et d'identifier le signataire de la Charte en sa qualité de membre du réseau.

Le droit d'usage de cette identité leur en est exclusivement réservé.



2 - LES RESSOURCES MISES EN ŒUVRE DU RÉSEAU DES ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

DES RESSOURCES HUMAINES

Le Sicoval a recruté une conseillère numérique au sein de son service Ingénierie de projets et E-inclusion. Son rôle est de mener la coordination et l'animation du réseau des acteurs de l'inclusion numérique du territoire et de favoriser la montée en compétence des publics par la mise en place d'accompagnements dans les communes. Elle travaille au sein du Sicoval en transversalité des services concernés par l'inclusion numérique et peut s'appuyer sur les services support pour mener à bien ses missions.

DES RESSOURCES NUMÉRIQUES

- > **Hub RhinOcc** (rhinocc.fr) structure la médiation à l'échelle régionale et permet aux acteurs et lieux de bénéficier d'un référencement régional. Dédié aux professionnels (acteurs de l'action sociale, de l'insertion, de l'accueil usager...). Il permet de visualiser les acteurs engagés dans l'inclusion numérique et donne accès à des ressources et des outils pédagogiques pour mettre en œuvre la médiation à l'échelle locale. En adhérant à la Charte, vous vous engagez à y figurer et à mettre à jour les données vous concernant sur le portail RhinOcc.
- > **Solidarité numérique** (solidarite-numerique.fr) recense des outils pratiques pour accompagner les usages quotidiens du numérique. Il est également prévu une plate-forme de ressources pédagogiques à destination des conseillers numériques.
- > **Ammy** (www.ammy.fr) est une plateforme collaborative de mise en réseau des professionnels de la médiation et de communication sur les actions qu'ils mènent vers les publics.



Signataires



Signataires



Signataires

