



HDH HEALTH
DATA HUB

LA-MEDNUM

France
Assos
Santé
La voix des usagers

**L'écosystème de la
médiation numérique**

Sommaire

1. La médiation numérique

- a. Définition
- b. Les trois grandes catégories d'actions
- c. Répartitions des grands types d'activités
- d. Les différents lieux
- e. La place de la santé
- f. Les labels
- g. Le dispositif Conseiller numérique
- h. Numérique en commun[s]

2. Les acteurs de la médiation numérique

- a. Labels
- b. Administrations publiques
- c. GIP
- d. Associations
- e. Autres
- f. Synthèse

Une cartographie des acteurs de la médiation numérique

Afin de **renforcer l'impact et la portée des actions de sensibilisation** menées par la direction santé et ouverture à la société de la Plateforme des données de santé (PDS) auprès des citoyens, une cartographie des acteurs de la médiation numérique a été élaborée. Cet outil stratégique permettra de **mieux appréhender l'écosystème de la médiation numérique, d'identifier les acteurs clés du secteur et de comprendre les initiatives qu'ils mettent en œuvre.**



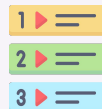
Objectifs

- **Comprendre qui sont les acteurs de la médiation numérique** : leur place dans l'écosystème, leurs actions, les contacts pertinents et les éventuelles synergies.
- **Identifier les opportunités** de collaboration avec ces acteurs afin d'**amplifier la portée et l'impact des actions de sensibilisation auprès des citoyens** sur l'utilisation secondaire des données de santé.



Livrable

Une cartographie en format ppt des acteurs de la médiation numérique.



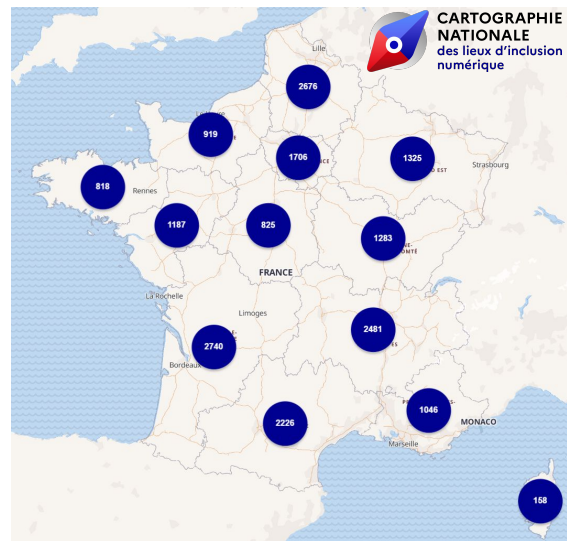
- Présentation de la médiation numérique.
- Fiches d'identité des acteurs nationaux de l'écosystème.
- Exemple sur la Région Normandie.

Préambule



La cartographie présentée dans ce document, réalisée en 2025, met en avant les acteurs et initiatives les plus représentatifs de la médiation numérique, offrant ainsi une vision globale du secteur. Cependant, **elle ne prétend pas à l'exhaustivité**, que ce soit dans l'identification des acteurs et des programmes, ou dans le niveau de détail de chaque diapositive. Il est également important de souligner qu'il existe des milliers d'initiatives et d'acteurs locaux engagés dans la médiation numérique, tellement divers qu'il est impossible de les cartographier de manière exhaustive, et que le secteur de la santé en représente seulement une part mineure.

En complément de notre document, vous trouverez ci-dessous une cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique.



Source : <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/cartographie>



La médiation numérique

Le principe de la médiation numérique : **qu'est ce que c'est ?**

“ La médiation numérique désigne les ingénieries (c'est-à-dire les techniques) qui permettent de **rendre les personnes capables de comprendre et de maîtriser le numérique** (ses enjeux et ses usages) **dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie**. Elle consiste en un **accompagnement de proximité des citoyens et des groupes** (associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels, etc.) et a pour ambition de **développer leur culture numérique** afin de pouvoir agir de manière émancipée, dans une société toujours plus numérisée. ”

[Source](#)

Médiation numérique - Les trois grandes catégories d'actions

1 Organisation d'ateliers collectifs



2 Accompagnement individuel



3 Mise à disposition de ressources



Médiation numérique - Répartition des grands types d'activités



Acquisition de compétences numériques de base



Activités récréatives numériques



Accompagnement accès aux droits et démarches administratives



Détection de l'exclusion numérique



Education, sensibilisation, culture numérique



Evaluation des compétences numériques



Accès matériel et réseau



Formation des professionnels

Les acteurs de la médiation numérique ne sont pas systématiquement des experts de la médiation du numérique. Ils peuvent donc être amenés à rediriger la population vers d'autres experts, en fonction de la thématique.

Médiation numérique - Les différents lieux



Lieux dont c'est historiquement le métier : les Espaces Publics Numériques (EPN).



Lieux dont c'est devenu le métier : les centres sociaux, locaux communaux, associatifs ou départementaux, intercommunalité, espaces France Service, organismes de sécurité sociale, P.I.M.M.S., médiathèques, bibliothèques, établissements scolaires, universités, maisons de quartier, associations spécialisées, maisons des jeunes et de la culture.

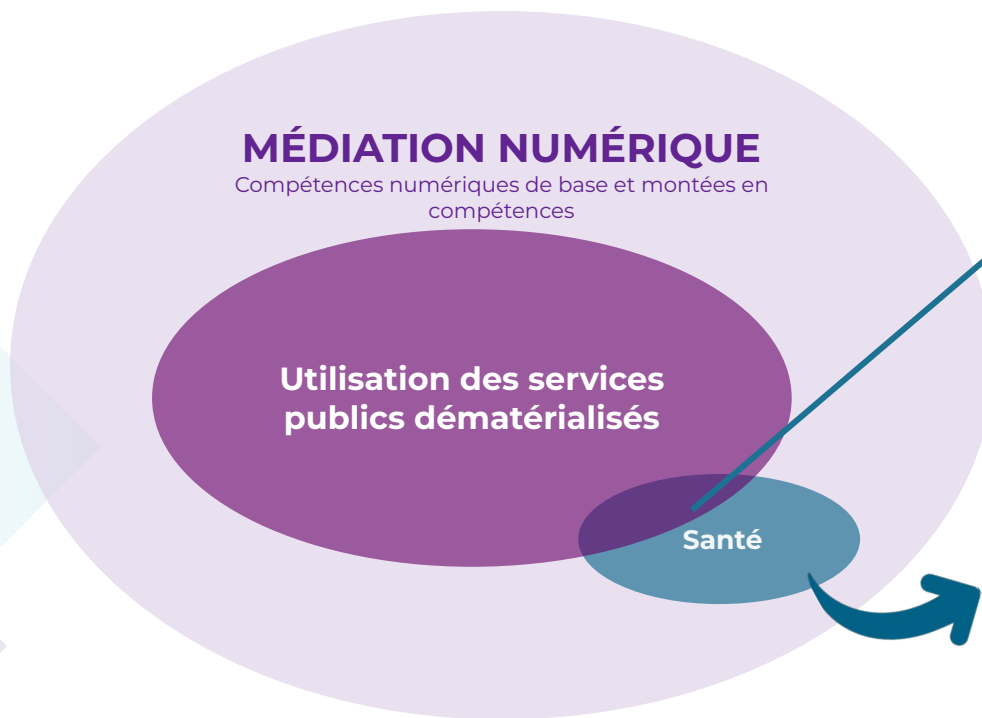


Lieux publics en mutation accueillant déjà du public, avec une mission de service : Pôle emploi, les Caisses des Allocations Familiales (CAF), etc..



Les nouveaux lieux : tiers-lieux, Fablab, les bases du numérique d'intérêt général, co-workings, locaux d'entreprises.

Médiation numérique - La place de la santé



Attention/précaution : tous les acteurs n'interviennent pas dans le secteur de la santé au-delà des droits sociaux.

Le domaine de la médiation numérique est principalement lié aux services publics dématérialisés. En revanche, **les médiateurs numériques abordent peu les usages d'autres outils : prise de RDV médicaux, téléconsultation, droits vis-à-vis des données de santé, etc.**

Les acteurs de la médiation numérique

Liste non exhaustive



Administrations publiques

+ Secrétariat d'Etat au numérique et à l'IA qui couvre notamment le sujet des usages numériques



Labels



GIP

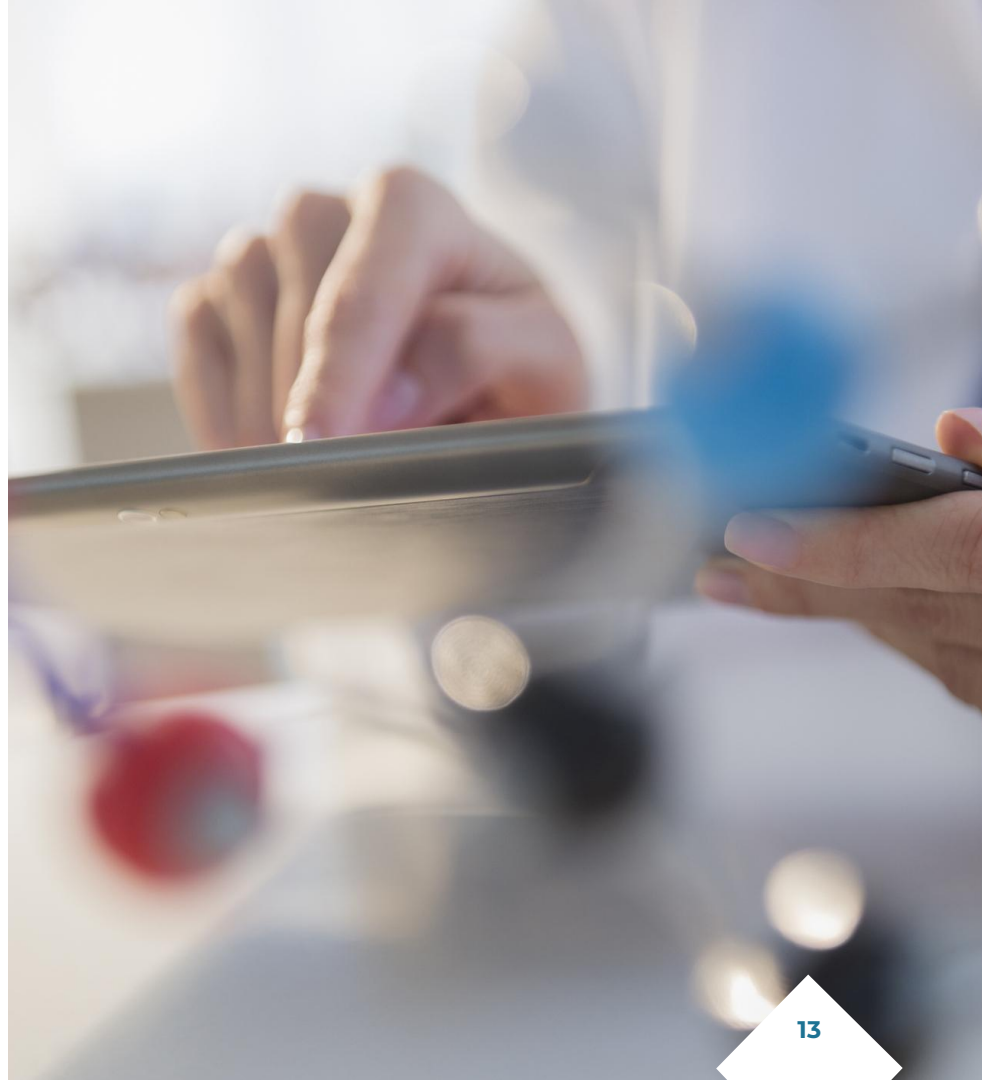


Acteurs nationaux et grands réseaux



Les acteurs de la médiation numérique

Les dispositifs d'Etat pour la médiation numérique



Médiation administrative : France Services



Maisons de service au public (MSAP)

- Les MSAP sont des **guichets d'accueils polyvalents chargés d'accueillir, d'orienter et d'aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les organismes publics**. Elles sont souvent **pilotées par des collectivités locales**.
- **La labellisation** comme MSAP **garantit l'ouverture d'un financement** par le commissariat général à l'égalité du territoire qui prend en charge jusqu'à 50 % du coût de fonctionnement de chaque structure.



France Services

- Afin de renforcer la présence des services publics de proximité, l'Etat a mis en place un **nouveau label France Services plus exigeant, notamment en terme de présence du personnel et d'heures d'ouverture**. On y retrouve les mêmes services que dans les MSAP.
- Piloté **le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques et par l'ANCT**, le réseau des structures labellisées « France services » se compose de **2 700 guichets uniques de proximité**.

À l'issue du grand débat national, le président de la République Emmanuel Macron avait annoncé, en **avril 2019, la création de maisons France Services dans chaque canton** d'ici la fin de son quinquennat, soit environ 2 000 structures sur l'ensemble du territoire national. **Les maisons France Services ont pris le relais des maisons de services au public (MSAP)**. Généralisées à partir de 2016, les 1 340 MSAP réparties sur le territoire regroupaient déjà certains services publics qui pouvaient varier d'un guichet à un autre. Le label "France Services" mis en place par le gouvernement vise à harmoniser le dispositif.

Médiation numérique : Les Conseillers numériques

Les Conseillers numériques aident les Français à maîtriser les outils numériques au quotidien et à lutter contre l'illectronisme grâce à des ateliers et des formations. **Ces professionnels, formés et rémunérés, travaillent surtout dans des associations, des tiers-lieux, des mairies, des médiathèques.** Les conseillers sont partout en France (cf. [cartographie](#)) et certains travaillent dans les espaces France Services sous l'impulsion de l'État.

Les Conseillers France Services sont là pour aider les citoyens dans les démarches administratives et dans l'accès aux droits ("faire à la place de"). Alors que les conseillers numériques sont là pour faire monter en compétences les citoyens sur le numérique ("autonomiser").



Fonctionnement

- **Formation** de médiateur numérique et accès à des modules thématiques dans le cadre de leur formation continue.
- **Fonctionnement territorial** : ils travaillent en lien avec les conseillers numériques coordinateurs présents dans chaque département et à l'échelle régional, les hubs territoriaux pour un numérique inclusif.
- **Structures d'Accueil** : ils peuvent intervenir dans divers lieux tels que les mairies, les écoles, les associations, les entreprises, les médiathèques...



Missions

- **Accompagnement numérique** : aide aux démarches administratives, aux compétences numériques de base, au support technique.
- **Formation et sensibilisation** : ateliers et formations sur les outils numériques, sensibilisation aux bonnes pratiques numériques et aux nouvelles technologies.
- **Animation et dynamisation** : participations aux événements locaux et sectoriels.
- **Suivi des progrès et évaluation des besoins des citoyens de leur territoire** via un outil de reporting partagé : les compte-rendus d'activité.

Les coordinateurs présents sur le territoire

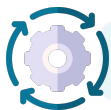
Le déploiement rapide du dispositif conseiller numérique a fait émerger un fort besoin de coordination et d'animation de leur réseau au sein des territoires. Ce constat a mené à la création de postes de conseillers numériques coordinateurs, dont l'action s'est avérée très positive.

Les missions des conseillers numériques coordinateurs sont les suivantes :



Numériques en Commun[s]

Les événements **Numériques en Commun[s] (NEC)** sont des initiatives de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) visant à promouvoir un numérique inclusif, éthique et accessible.



Fonctionnement

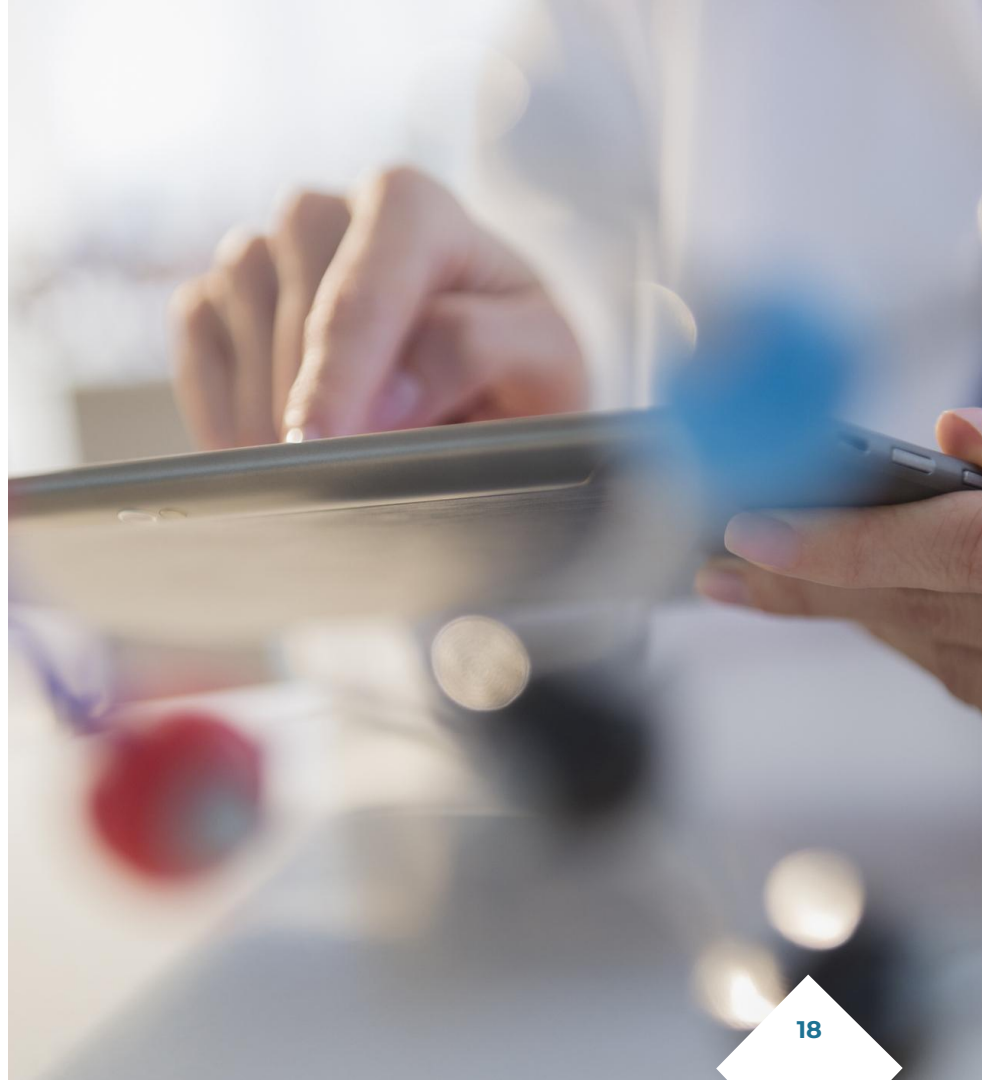
- **Objectif** : mobiliser les professionnels du numérique pour créer un numérique d'intérêt général, ouvert et durable.
- **Activités** : ateliers, conférences, tables rondes et rencontres en ligne et en présentiel pour échanger et s'outiller sur des thématiques spécifiques.
- **Événements annuels** : chaque année, un NEC national est organisé, ainsi que des déclinaisons locales pour toucher un public plus large. Ces NEC locaux permettent à différents écosystèmes de se rencontrer. Souvent, le champ de l'action sociale et de la médiation numérique. Des convergences ont déjà été imaginée avec des acteurs du champ médico-social.



Exemples d'éditions passées

- **2025 à Strasbourg** : 1 600 participants et 200 intervenants.
- **2024 à Chambéry** : 1 600 personnes présentes, 343 intervenants et intervenantes, 91 départements et 7 pays représentés.
- **2023 à Bordeaux** : 2 000 participants, 260 intervenants, 12 pays représentés.
- **2022 à Lens** : 1 800 participants, 228 intervenants, 6 000 personnes ont suivi en ligne.
- **2021 en Sud Charente** : 400 participants, 60 intervenants, 5 000 personnes ont suivi en ligne.
- Ces événements sont gratuits et visent à garantir l'accès à tous, tout en favorisant la diversité des intervenants et des publics.

Administrations publiques



ANCT - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires

Description : L'ANCT a pour objectifs de renforcer la cohésion sociale et de réduire les inégalités territoriales en apportant des réponses adaptées aux projets des collectivités territoriales. Son action cible prioritairement les territoires les plus fragiles, qu'ils soient urbains, périurbains ou ruraux, en prenant en compte leurs spécificités territoriales.

Statut juridique : Administration publique.



Fonctionnement

L'ANCT fonctionne sous la **tutelle du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales**. Elle s'appuie sur un **conseil d'administration** chargé de définir les orientations stratégiques de l'établissement. Le **comité national de coordination** est chargé de suivre la mise en œuvre opérationnelle des engagements pris par les opérateurs et l'ANCT.



Actions

Rôle clé dans la structuration de ce secteur.

L'ANCT est composé notamment des équipes du Programme Société Numérique (Conseiller Numérique, Aidants Connect, , Numérique en Commun[s], Hub territoriaux, etc) mais aussi des équipes de France Services.



Partenariats

6 partenaires historiques



Autres partenaires



CIANum - Le Conseil de l'intelligence artificielle et du numérique

Description : Créé en 2025, le Conseil de l'intelligence artificielle et du numérique succède au Conseil national du numérique (2011). Il s'agit d'une instance indépendante placée auprès de la ministre chargée de l'intelligence artificielle et du numérique. Il a pour mission d'étudier toute question relative au développement du numérique et de l'intelligence artificielle ainsi que leur impact sur la société, l'économie et les territoires.

Statut juridique : Administration publique.



Fonctionnement

Le Conseil se réunit au moins trois fois par an et autant que nécessaire. Il adopte un règlement intérieur et peut constituer des groupes de travail élargis à des personnalités extérieures. Il établit un programme de travail annuel en lien avec les orientations de la ministre et les propositions du public.

Pour mener à bien ses missions, le Conseil s'appuie sur son secrétariat général hébergé par la Direction générale des entreprises.



Actions

Activités de médiation numérique :

- Production et mise à disposition de ressources numériques.
- D'informer et de conseiller les choix du Gouvernement en matière de numérique et d'intelligence artificielle et d'éclairer le débat public.



Partenariats

La méthodologie de travail du Conseil repose sur l'ouverture et le collectif. Ses travaux sont menés collégialement, en lien direct avec les acteurs de l'écosystème et les autorités politiques, quelle que soit la thématique de travail.

Collectivités Territoriales

Description : Les collectivités territoriales visent à favoriser l'accès de tous les citoyens aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et à réduire la fracture numérique.

Statut juridique : Structures administrative / Personnes morales de droits publics.



Fonctionnement

- Chaque niveau de collectivité (communes, départements, régions) dispose de son propre fonctionnement.
- Dynamique généralement à l'échelle départementale et regroupement des communes.
Ex : Département de L'Aube (10) Ville de Troyes.



Actions

Actions majeures de médiation numérique :

- **Créer des feuilles de route France Numérique Ensemble** pour réduire la fracture numérique sur leur territoire, en coopération avec tous les acteurs de MN de leur territoire (préfectures, coordinateurs, hubs, acteurs locaux...)
- **Donner accès** aux Espaces Publics Numériques et wifi public.
- **Développer des programmes spécifiques** adaptés pour les personnes âgées, jeunes...



Partenariats



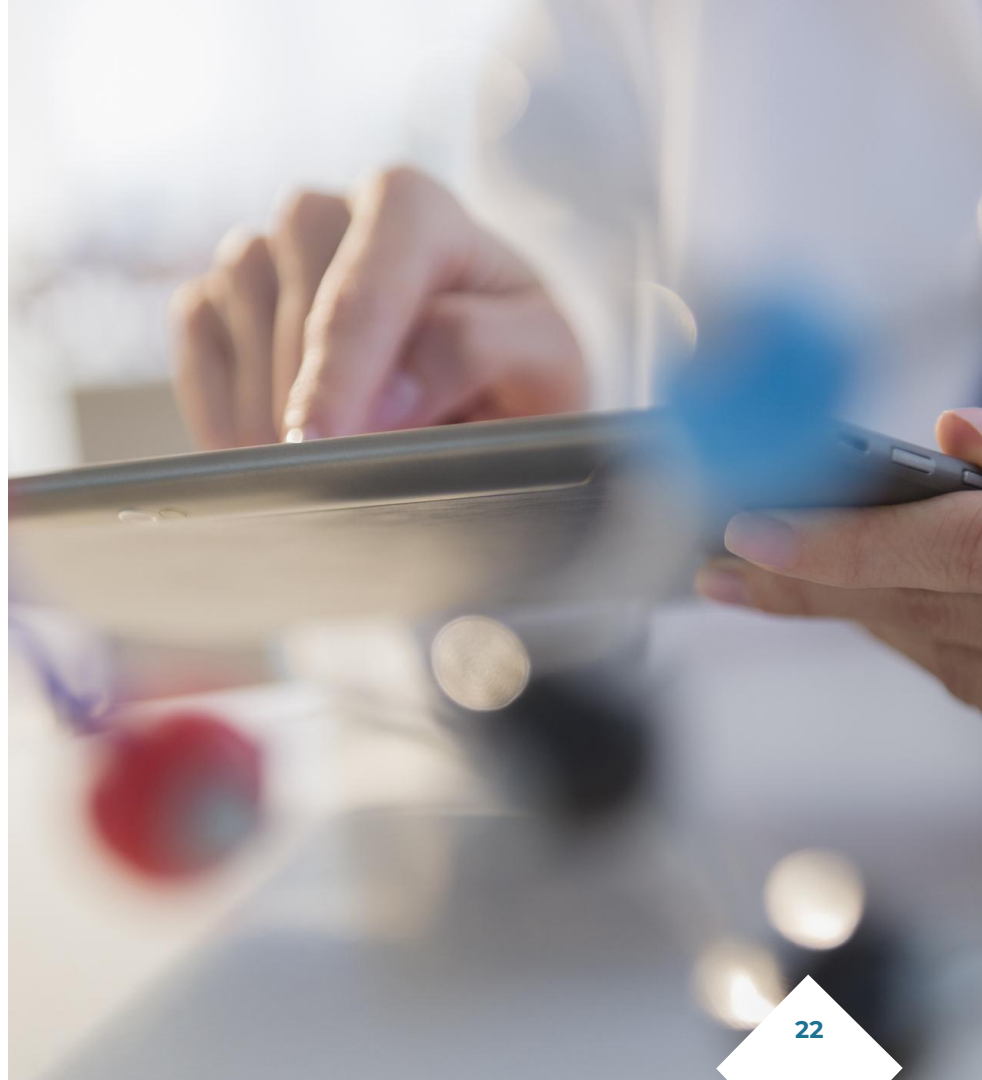
agence nationale
de la cohésion
des territoires



BANQUE des
TERRITOIRES



Groupements d'intérêt public (GIP)



ANS - Agence du Numérique en Santé

Description : L'ANS doit définir des cadres clairs et des bonnes pratiques pour sécuriser et faciliter le partage des données de santé, en co-construisant les projets e-santé avec les acteurs locaux. Elle inclut aussi la conduite de projets numériques d'intérêt national.

Statut juridique : Groupement d'Intérêt Public.



Fonctionnement

L'ANS est un établissement public français sous **la tutelle du ministère des Solidarités et de la Santé**. Elle est composée de 7 directions avec 229 collaborateurs, un conseil d'administration et une assemblée générale.



Actions

Actions de MN pour le grand public ET les professionnels :

- Plateforme e-learning de formation accessible à tous sur les **grands enjeux** de la e-santé (114 modules) : cadre réglementaire, grands programmes nationaux, référentiels et services socles...
- Tous cyber vigilants.



Partenariats

Membres fondateurs



Partenaires





Le GIP regroupe des **acteurs étatiques tels que l'ANSSI**, le ministère de l'Économie, le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Justice, le ministère des Armées et le ministère de l'Éducation nationale. Il rassemble **également des acteurs de la société civile**, incluant des associations, des fédérations professionnelles, des assureurs, des opérateurs et des éditeurs.



Actions majeures de médiation numérique
avec mises à dispositions d'outils pour :

- **Actualiser les connaissances** et monter en compétences **sur la cyber**.
- **Accompagner les populations les plus vulnérables** avec des outils adaptés.
- **Recenser des ressources numériques complémentaires.**

Ex : Création de la MalletteCyber, outil d'aide à la création d'ateliers à destination des conseillers et médiateurs numériques

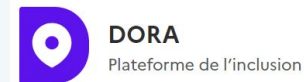


aima
 AFCDP
 afric
 AGENCE NATIONALE DE LA COHESION DES TERRITOIRES
 YAMF
 AFD
 avioca
 banque des TERRITOIRES
 bouygues
 CCA
 CCEP
 CLE
 CPSE
 CESIN
 CINCQ
 CISCO
 CLCVC
 CLUSIF
 CNIL
 CNLL
 coTer
 CoVeA
 CPM
 CTEC
 EBEN
 EnFinance
 ESET
 FRANCE ASSURURES
 FSE
 Google
 INC
 ACTUALITES
 kaspersky
 LA POSTE
 MAIF
 Microsoft
 Neulize OBC
 Orange
 Cyberdefense
 PAYS DE LA LOIRE
 REGIONES DE FRANCE
 signal spain
 SNCF
 STORMSHIELD
 U2P
 UNIC

Plateforme de l'inclusion : DORA

Description : La plateforme DORA (Découvrir, Orienter, Renseigner, Accompagner) est un service public numérique d'aide à la prescription du groupement d'intérêt public Plateforme de l'inclusion. Elle recense, met en visibilité et facilite la prescription de services d'insertion, adaptés aux besoins des bénéficiaires. Elle contribue à améliorer l'employabilité et l'inclusion sociale.

Statut juridique : Start-up d'Etat.



Fonctionnement

Dora est **opéré par le GIP Plateforme de l'inclusion**, et financé par France Travail, le Ministère du travail et des Solidarités, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État.



Actions

Actions dédiées à la médiation numérique :

- **Orienter les personnes accompagnées vers des services et structures d'insertion** près de leur domicile et trouver des solutions pour lever les freins périphériques d'un retour à l'emploi (logement, santé, mobilité, alimentation, illettrisme, etc.)
- **Mettre en visibilité l'offre de services auprès des partenaires** afin de recevoir des orientations mieux qualifiées



Partenariats



France Tiers Lieux

Description : France Tiers Lieux a pour objet d'appuyer l'émergence, le développement et la pérennisation des tiers-lieux en France. A noter que l'ANCT porte aussi le Programme *Nouveaux lieux, nouveaux liens* sur la politique publique des tiers-lieux.

Statut juridique : Groupement d'Intérêt Public.



Fonctionnement

La structure fonctionne avec **une équipe permanente, un conseil d'administration, et des membres** qui peuvent être des particuliers, des associations, des entreprises ou des collectivités territoriales.

Il s'agit du **principal réseau soutenant le développement des tiers lieux.**



Actions

Pas d'actions de médiation numérique spécifiques, mais le réseau rassemble et fédère des tiers lieux, dont un grand nombre mènent des activités de médiation numérique.



Partenariats

6 membres fondateurs



agence nationale
de la cohésion
des territoires



MINISTÈRE
DU TRAVAIL
du Dialogue
Social
et de l'Emploi



MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Description : Pix est un service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques avec pour mission d'élever le niveau de compétences numériques de tous, de l'école jusqu'au grand âge, en passant par le monde professionnel.

Statut juridique : Groupement d'Intérêt Public.



Fonctionnement

Pix est un groupement d'intérêt public réunissant des **membres engagés dans les domaines de l'éducation et de la formation** : le Ministère de l'Éducation nationale, le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le Ministère de l'agriculture, le Ministère du Travail et des Solidarités, l'Agence nationale de Cohésion des Territoires, l'Agence nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information, l'Université Ouverte des Humanités, le Cnam et le CNED.

Aussi, **160 collaborateurs** travaillent chez Pix.



Actions

Actions dédiées à la médiation numérique :

Deux possibilités sont offertes aux acteurs de la médiation numérique pour proposer des parcours Pix à leurs bénéficiaires :

- **les parcours autonomes** et sans compte disponibles sur pix.fr : ABC Diag, la parentalité numérique et le numérique en santé.
- **les parcours thématiques** sur les fondamentaux du numérique (mail, démarches administratives etc) disponibles sur la plateforme de suivi des participants Pix Orga.

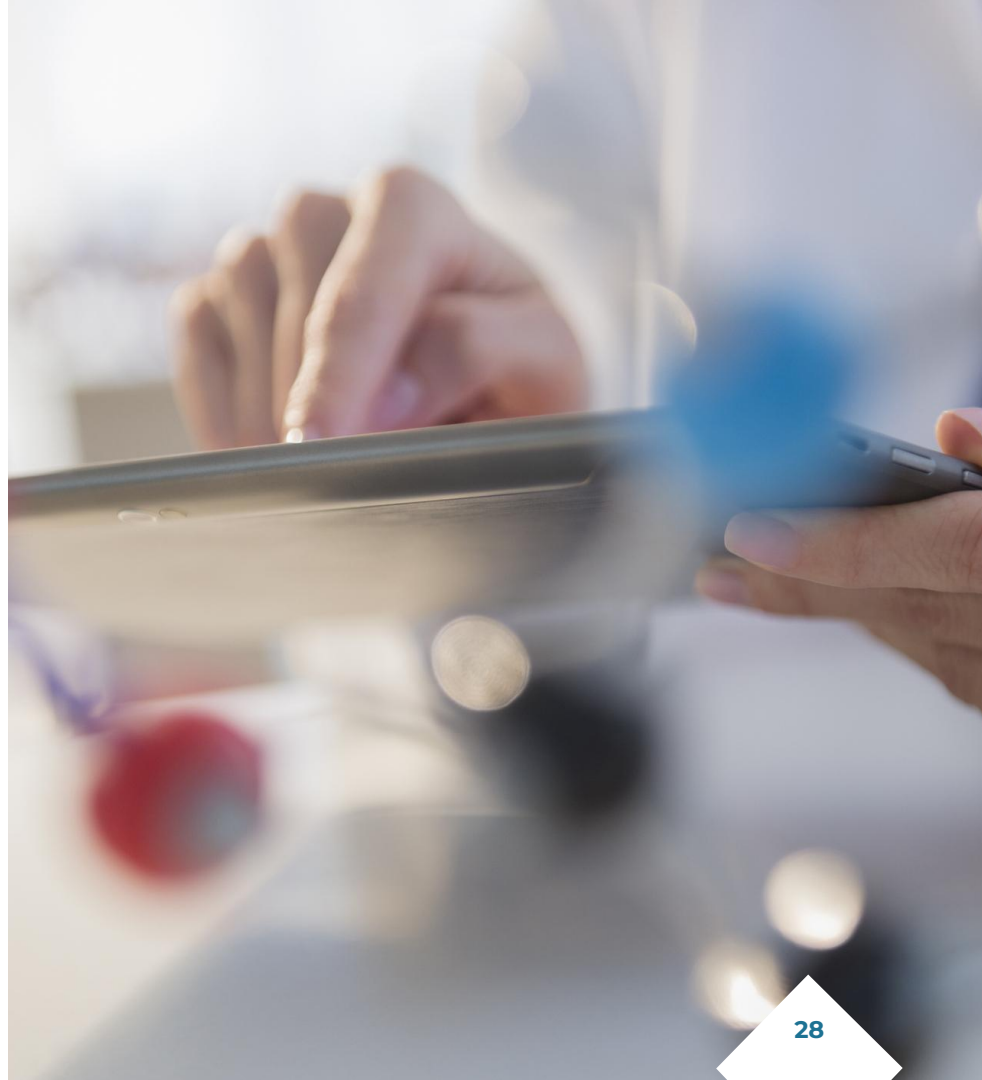


Partenariats

Partenaires historiques : République Française, Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, CNED, Le CNAM, Université Strasbourg (UOH) et la Mednum.

Partenariats créés avec Pix : ANCT, ANSSI, Fédération Wallonie Bruxelles, UNESCO, Ministère du travail de la santé et de la solidarité, Ministère de l'agriculture et souveraineté alimentaire.

Les grands réseaux et acteurs nationaux de la médiation numérique



Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

Description : Lors de l'élaboration de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, l'absence de structures intermédiaires entre l'échelon national et les structures locales en termes d'inclusion numérique a été constatée. En 2019, la Banque des Territoires et l'ANCT se sont donc unies pour faire émerger les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, structures interdépartementales;

Statut juridique : Association (majoritairement), SCIC, etc.



Fonctionnement

Les Hubs **couvrent chacun une région** mais ils se structurent et développent leurs actions en fonction des **spécificités locales** propres à leur territoire. Les Hubs sont les **interlocuteurs privilégiés** des collectivités territoriales, des opérateurs de services publics et des entreprises privées **pour coordonner et amplifier les stratégies locales d'inclusion numérique.**



Actions

Rôle clé/ relai dans la structuration du secteur à l'échelle locale :

- **Fédérer les écosystèmes locaux** de l'inclusion numérique.
- **Accompagner la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique** en formant les acteurs concernés, en délivrant des outils nécessaires et en aidant à la recherche de financement.
- + Gestion de la formation continue des professionnels de la médiation numérique



Partenariats

- **Collectivités territoriales**
- **ANCT**
- **La Banque des Territoires**
- **La Mednum**

→ Autres partenaires : propre à chaque Hub.

Familles rurales

Description : Le mouvement Familles Rurales propose et anime sur tout le territoire des ateliers numériques. Leurs actions s'adressent à l'ensemble de la population issue des territoires ruraux et plus spécifiquement aux personnes les plus fragiles (personnes âgées, demandeurs d'emploi, jeunes en difficultés...).

Statut juridique : Association.



Fonctionnement

Familles Rurales est une association reconnue d'utilité publique qui agit en faveur des familles sur tout le territoire en milieu rural et péri urbain. Le mouvement intervient dans tous les domaines de l'intérêt général : petite enfance, enfance, jeunesse, seniors, parentalité, défense des consommateurs.

En 2025, il y avait + de 200 associations labellisées PMM (Points de médiation numérique) et 350 aidants numériques qui interviennent auprès de plus de 25 000 bénéficiaires.



Actions

Actions dédiées à la médiation :

- Accès libre à de l'équipement information (mise à disposition ou prêt de matériel).
- Soutien individualisé aux démarches en ligne.
- Ateliers de formation : utilisation de l'outil informatique, démarche en ligne, éducation et prévention aux usages numériques, atelier photo, initiation à la programmation, IA, parentalité numérique, sobriété numérique.



Partenariats

18 partenaires institutionnels

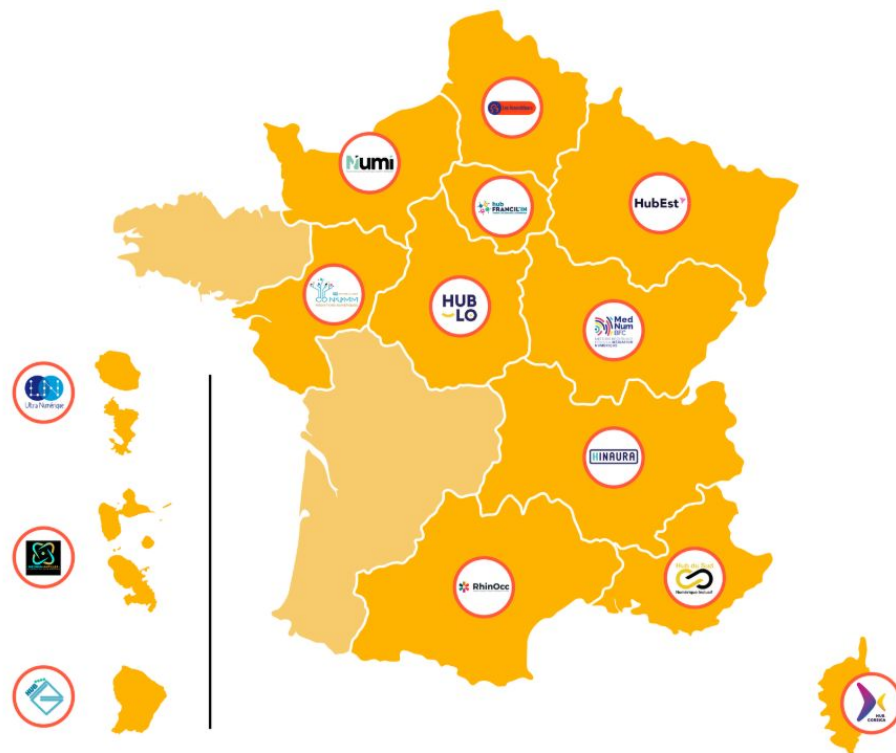
11 partenaires associatifs

<https://www.famillesrurales.org/42/nos-partenaires>

Pour plus d'informations sur nos actions numériques : [ici](#)

Pour une cartographie de nos PMN : [ici](#).

Hubs territoriaux pour un numérique inclusif



APF France handicap

Description : À travers ses actions de médiation et d'inclusion numérique, APF France handicap s'inscrit pleinement dans ses quatre missions fondamentales : défendre les droits, accompagner au quotidien, rompre l'isolement et changer le regard pour les personnes en situation de handicap et leurs familles. Le développement d'un numérique inclusif constitue un levier essentiel pour faciliter l'insertion socio-professionnelle des publics, notamment en situation de handicap, en les reconnectant non seulement aux outils numériques, mais aussi à leurs droits, aux services et au lien social.



Statut juridique : Association.



Fonctionnement

Association pilotée au niveau national par un **Conseil d'administration (CA)** et une **Direction générale** qui met en œuvre les orientations décidées par le CA en s'appuyant sur ses 12 directions régionales.

APF France handicap, c'est :

- 17 450 adhérents dont 520 élus dans des conseils de département et de région
- 15 000 salariés
- 35 000 personnes accueillies dans nos structures d'accompagnement
- 12 500 bénévoles dont 6500 réguliers
- Près de 600 structures



Actions

Une partie des actions dédiées à la médiation :

- Actions de découverte, de prise en main et d'appropriation des outils numériques adaptés, en lien avec le **Tech Lab APF France handicap**.
- Mise à disposition, prêt et don de matériel numérique.
- Accompagnement aux usages du numérique, individuel et collectif.
- Accompagnement et facilitation des démarches en ligne : accès aux droits, démarches administratives, santé, emploi, formation...
- Déploiement d'actions de médiation numérique sous des formats diversifiés : itinérance, interventions à domicile, etc.



Partenariats

Les partenariats varient selon les régions : financements européen, publics (régions, CPAM, préfecture, municipalités...) et privés (Bouygues, fondation SFR, ...)

<https://www.apf-francehandicap.org/partenariat-mecenat>

Description : Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour permettre aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder aux outils en ligne devenus indispensables. Emmaüs travaille sur les 3 aspects de la précarité numérique : l'accès au matériel, l'accès aux moyens de connexion et l'accompagnement vers des compétences essentielles.

Statut juridique : Association.



Fonctionnement

Emmaüs Connect fonctionne avec une **équipe de salariés et de bénévoles**, répartis dans plusieurs antennes locales à travers la France.



Actions

Actions dédiées à la médiation avec :

- **Des parcours d'accompagnement** conçus au plus près des attentes des personnes accueillies.
- **Des outils et des formations.**
- **Un réseau d'accompagnants professionnels.**
- **Des offres d'accès solidaires** à de l'équipement et à des moyens de connexion.



Partenariats

- **Pouvoirs et services publics :** ministères, France Relan, ADEME, Caf, CNAM, etc.
- **Entreprises :** SFR, Back Market, Doctolib, La Poste, Malakoff Humanis, etc.
- **Collectivités**

[Liste complète](#)

La Croix-Rouge française

Description : Forte de ses 75 854 bénévoles et 17 226 salariés engagés, la Croix-Rouge française agit pour protéger et relever sans condition les personnes en situation de vulnérabilité et construire, avec elles, leur résilience, en France comme à l'étranger. Depuis 2021, l'association développe un dispositif d'inclusion numérique qui vise à favoriser l'accès aux équipements et à la connexion et à développer les compétences numériques des personnes accompagnées par l'association afin de favoriser leur autonomie numérique dans la durée.

Statut juridique : Association.



Fonctionnement

Pour la médiation numérique : 14 conseillers numériques et 400 bénévoles aidants numériques dans + de 30 départements (unités locales Croix-Rouge française).



Actions

Une partie de ses actions dédiées à la médiation :

- **Identifier les personnes** en situation d'exclusion numérique.
- **Proposer des activités de médiation numérique aux personnes accompagnées** par l'association, au travers des ateliers collectifs et individuels.
- **Offrir un accès numérique (matériel et connexion)** au sein de ses unités locales.



Partenariats

- **Pouvoirs et services publics** : ANCT, BDT
- **Consortium Prenez la confiance** : Docaposte, Fondation Inria, Orange, cybermalveillance.gouv.fr
- **Partenaires de l'événement national NEC**
- **Fondations** : AFNIC, Roche, Cetelem
- **Partenaires locaux** : CCAS, médiathèques, Mairies, etc ...

Open Data France

Description : Open Data France accompagne et fédère les acteurs publics territoriaux pour développer en commun(s) l'accès aux données et leur valorisation au service de l'intérêt général. Il contribue à la diffusion et à l'utilisation efficace de l'open data en renforçant la transparence, l'innovation et la participation citoyenne en France.

Statut juridique : Association.



Fonctionnement

L'Association Open Data France s'appuie sur les élus du bureau et du conseil d'administration.

Elle ne s'adresse pas directement aux professionnels de santé, c'est une association représentative des collectivités territoriales. Les prescripteurs sont les collectivités.



Actions

Actions de médiation de part ses activités :

- Sensibiliser, acculturer, **former tous les publics.**
- Fédérer, animer, **faire réseauter.**
- Valoriser, **mieux exploiter la donnée** en accroissant son impact au service de l'action publique.



Partenariats



Description : Les Pimms Médiation visent à renforcer la cohésion sociale et à promouvoir une meilleure inclusion des personnes en situation de précarité ou d'exclusion. Les médiateurs sociaux et numériques, professionnels du lien social, facilitent l'accès des personnes aux services nécessaires à la vie quotidienne.

Statut juridique : Association.



Fonctionnement

Le réseau national Pimms Médiation repose sur une gouvernance mixte avec des acteurs publics, privés et des associations locales. Elle est composée de **trois collèges** (les associations, les acteurs associés et les entreprises partenaires) et de **plusieurs instances** : **représentatives** (conseil d'administration), de **concertation** (conférence des présidents, conseil d'orientation des entreprises, comité éthique) et de **gestion courante** (bureau des administrateurs). Pimms Médiation porte une certification réseau à la norme métier NF X-60-600 de la médiation



Actions

Actions dédiées à la médiation :

- **“Aller vers”** : détecter les situation de fragilités et susciter l'intérêt pour le numérique (triporteur connecté, visites à domicile,...).
- **Travailler à la levée des freins psychosociaux** et aider à l'accès aux droits.
- **Développer les compétences numériques** nécessaire à la vie quotidienne et oeuvrer à un numérique émancipateur.



Partenariats

11 entreprises partenaires historiques :



Unaf - Union Nationale des Associations Familiales

Description : Reconnue d'utilité publique, l'Union nationale des associations familiales (Unaf) est le porte-parole officiel des 18,6 millions de familles, s'appuyant sur un réseau pluraliste de 73 mouvements familiaux et 5 838 associations locales. L'Unaf mène 4 missions complémentaires : représenter et défendre les familles, observer et décrypter leurs réalités, accueillir, informer et accompagner, animer et soutenir son réseau.

Statut juridique : Association.



Fonctionnement

Le fonctionnement de l'Unaf repose sur des **instances délibératives qui orientent sa mission de représentation des familles**. L'Assemblée générale, le Conseil d'administration et le Bureau prennent les décisions stratégiques et assurent la gouvernance. Le CA (40 membres) élit le Président et s'organise en 6 départements thématiques pour suivre les grands champs de la vie familiale. L'Unaf s'appuie sur **5 grandes fonctions** : politiques et actions familiales et études, vie de l'institution, administration et finances, organisme de formation et communication & relations extérieures.



Actions

Actions de médiation numérique menées par le réseau des Udaf, en lien avec l'Unaf :

- Accompagnement et soutien des familles et des personnes en difficulté dans leurs démarches administratives et juridiques, incluant l'appui aux démarches en ligne.
- Mise en place de dispositifs et d'ateliers de soutien aux familles et aux personnes en difficulté (écoute, conseils, services d'aide, etc.), intégrant un accompagnement aux usages numériques.



Partenariats



La Mednum

Description : La Mednum, c'est la coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique. Son objectif est de faire des technologies numériques un facteur de progrès, d'efficacité, d'inclusion et de capacitation pour tous et toutes, sur tous les territoires en créant des outils communs en réponse à des besoins partagés et en accompagnant la structuration de l'écosystème.

Statut juridique : Société coopérative d'intérêt collectif.

LA-MEDNUM



Fonctionnement

La Mednum est composée de **sociétaires** (divisés en 8 catégories), **conseils d'administration, équipes d'employés et partenaires**.

Elle a été créée sous l'impulsion gouvernementale via la **mission Société Numérique**, pilotée par le ministère. Elle a un statut d'organisation représentative du fait de ces acteurs.



Actions

La Mednum est à la tête de réseau de la médiation numérique au niveau national, ses actions sont les suivantes :

- Production **de formation**.
- Mise en oeuvre de l'Indice de fragilité numérique
<https://fragilite-numerique.fr/>
- Coordination de **projets de médiation numérique** : l'observatoire de l'inclusion numérique, l'animation nationale des conseillers numériques, l'accompagnement des collectivités locales dans leurs stratégies ...



Partenariats

lescop
SOCIÉTÉS COOPÉRATIVES
ET INNOVANTES

ANS AGENCE
DU NUMÉRIQUE
EN SANTÉ

MINISTÈRE
DE LA SANTÉ
ET DE LA PRÉVENTION
Liberté
Santé
Famille

FINACOOOP

TIERS LIEUX

MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER
Liberté
Égalité
Fraternité

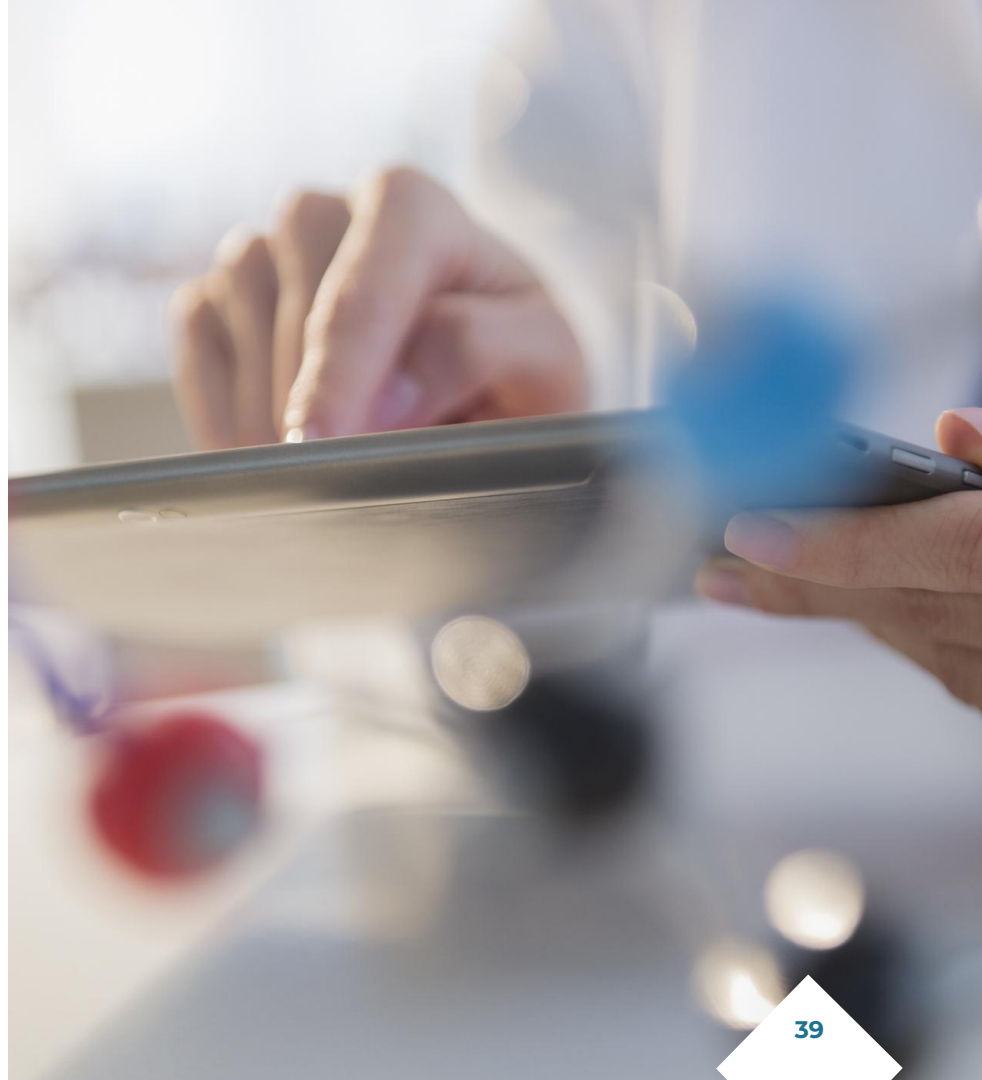
an'ct

SOGA
ACCÉLÉRER
L'ESS NUMÉRIQUE

BANQUE des TERRITOIRES

Calvados
des territoires

Exemple - Région Normandie



La région Normandie



RÉGION
NORMANDIE

Rappel : c'est quoi une région ?

En France, une région est une **division administrative de premier niveau, qui regroupe plusieurs départements** et ayant une certaine autonomie en matière de gestion territoriale. Elle est **dirigée par un conseil régional** et dispose de **compétences dans des domaines variés** (transports, éducation, aménagement du territoire, formation professionnelle...).

Exemple : La région Normandie

La Normandie est une région située dans le nord-ouest de la France. Elle a été **formée en 2016** par la fusion des anciennes régions Haute-Normandie et Basse-Normandie. Elle est composée de **cinq départements** : le Calvados, l'Eure, la Manche, l'Orne, et la Seine-Maritime.

Focus - La région Normandie et la e-santé :

La e-santé en Normandie est principalement **coordonnée par Normand'e-Santé (NeS)** qui travaille en collaboration **avec l'ARS de Normandie** pour déployer des solutions numériques dans le secteur de la santé. Ces initiatives visent à faciliter l'accès aux soins, améliorer la coordination entre les différents acteurs de la santé, et offrir des services de santé plus efficaces et personnalisés :

- **Amélioration de la qualité des soins** : NeS aide à intégrer des technologies numériques pour améliorer les soins aux patients, en garantissant la confidentialité des données de santé.
- **Développement des services numériques** : la région propose divers services numériques pour les professionnels de santé, comme des plateformes de partage d'informations et des outils de télémedecine.
- **Projets innovants** : la Normandie finance des projets innovants en e-santé, comme des plateformes collaboratives pour les professionnels de santé.

Le réseau Normandie connectée...

L'ambition de la stratégie numérique normande est de faire de la Normandie un territoire de référence pour sa dynamique de développement numérique, pour la place du numérique dans son économie, dans les usages quotidiens des citoyens et l'accessibilité au numérique. Dans cet objectif, **la Région structure une offre de services de proximité à travers la mise en oeuvre Normandie Connectée : réseau des Espaces Publics Numériques et des Tiers-lieux Normandie, pour répondre aux attentes et besoins de tous les territoires et de tous les normands.**



Objectifs

Ce dispositif vise à accompagner des initiatives et projets dans une logique d'expérimentation dans le cadre du réseau Normandie Connectée.

Il s'agit ainsi de **développer des services numériques innovants et durables** pour :

- **Encourager et favoriser la médiation numérique** auprès du plus grand nombre ;
- **Inciter aux nouvelles formes de travail et d'activités ;**
- **Participer à l'attractivité et l'animation des territoires.**



Actions

Une **aide ponctuelle** est proposée par la Région afin de faciliter l'émergence de projets dans les Tiers-Lieux Normandie et Espaces Publics Numériques Normandie et portant sur une ou plusieurs des thématiques suivantes :

- La sobriété numérique ;
- Les nouvelles formes de travail ;
- La culture numérique comme outil de démocratisation du numérique ;
- **Le numérique en santé et les droits en matière de e-santé ;**
- La participation à la transformation numérique locale ;
- La lutte contre la cyber malveillance et la mise en œuvre d'actions en faveur de la cybersécurité.

LE RÉSEAU NORMANDIE CONNECTÉE
Janvier 2025

Legende :

- Tiers-lieux (58)
- Espace public numérique (99)
- Antenne espace public numérique (30)
- Tiers-lieux et espace public numérique (6)
- Launiaux DEFINOV (14)
- Pôle de proximité Normandie connectée (13)
- Maillage territorial d'animation
- Route nationale
- Autoroute
- Limite départementale
- Limite régionale

Sources : Ressources et transformation numérique - Région Normandie
Fonds : ADMIN EXPRESS 2023 - IGNS
Réalisation : S4G Normandie - 01/2025
Réf. : P1025_006_NUM - <https://sig.normandie.fr>

- 64 tiers-lieux,
- 127 EPN,
- 6 lieux doublement labellisés.

Le Hub Numérique Normandie (Numi)

Description : L'essence du hub territorial Numi est d'agréger et de promouvoir une offre d'inclusion numérique en Normandie en s'appuyant sur les acteurs de terrains pour proposer une palette de services qui répondent aux besoins du territoire, de ses habitants, de ses institutions publiques mais aussi de ses acteurs privés. Il vise à structurer et accompagner le secteur de la médiation numérique en Normandie.

Statut juridique : Réseau grain qui en est porteur. Pas de statut juridique, c'est un projet.



Fonctionnement

Le Hub Numérique Normandie (Numi) est porté par le Réseau GRAIN, un réseau associatif de structures de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et de l'Insertion par l'Activité Économique (IAE) en Normandie. Numi a un vingtaine d'adhérents (telles que des MJC).



Actions

Rôle clé dans la structuration du secteur de la MN à l'échelle régional :

- **Animer et fédérer l'écosystème** de l'inclusion numérique.
- **Accompagner et soutenir le développement de projets.**
- **Former et outiller ses acteurs.**



Partenariats

an'ct
agence nationale
de la cohésion
des territoires

BANQUE des TERRITOIRES

