

## RENCONTRE DES PROFESSIONNELS DE LA MEDIATION NUMERIQUE

D'ILLE ET VILAINE

9 MARS 2023 A MAURE DE BRETAGNE

### CONTEXTE

La rencontre est organisée par le Hub Bretagne pour un numérique inclusif à la Salle du Rotz située à Maure de Bretagne.

74 personnes sont réunies issues de tout le département.



### CONFERENCE D'OUVERTURE

Conférence sur "La Médiation Numérique et l'éducation aux médias et à l'information" avec Julie BRILLET, formatrice et médiatrice numérique. Cf le diaporama de l'intervention.

### 6 ATELIERS THEMATIQUES

#### 1. COMPTE RENDU ATELIER TRAVAILLER EN RESEAU, DEVELOPPER SES PARTENARIATS

Atelier animé par Cécilé Defois et Agathe Guillet

Il est proposé une animation "Souvenirs du futur" pour imaginer collectivement un futur souhaitable pour l'inclusion numérique en Ile-et-Vilaine.

La question partagée est : "De quoi sommes-nous fiers en 2028, du point de vue des partenariats et du travail en réseau dans l'écosystème de l'inclusion numérique ?"

#### 1) Filière professionnelle de la médiation numérique

- Une structuration de la filière professionnelle avec une définition claire des métiers, des grilles de salaires, des formations (initiales et continues), une convention collective et une branche syndicale.
- Des formations sur le travail partenarial.
- Une reconnaissance du travail partenarial comme partie intégrante du métier de la médiation numérique = du temps de travail à consacrer à cela + un mandat / une légitimité accordée par sa structure pour faire du partenariat.

#### 2) Animation et structuration de l'écosystème

- Une personne est chargée de la coordination du réseau de la médiation numérique dans chaque département.
- L'animation de ce réseau est pérenne.
- Le réseau de la médiation numérique invite d'autres réseaux pour des rencontres thématiques (par exemple réseau jeunesse).
- Une bonne connaissance des missions de chacun pour pouvoir réorienter efficacement.
- Un Fablab existe dans chaque commune bretonne. Une place y est faite pour l'inclusion numérique.
- Un prix breton de la médiation numérique existe pour valoriser / mettre en lumière les actions de médiation numérique.
- Il existe un centre de ressources mutualisés.

#### 3) Évènements locaux et régionaux

Chaque année se déroule « Le mois de la médiation numérique » : un événement sur lequel les pros de la médiation numérique peuvent coopérer et co-construire un programme qui se décline dans les 4 départements bretons.

#### 4) Stratégie politique locale

- Chaque communauté de communes a adopté un schéma de l'inclusion numérique. Il existe une dynamique locale sur plusieurs années dans laquelle les pros de la médiation numérique peuvent s'intégrer.
- Les élus locaux sont sensibilisés au sujet de l'inclusion numérique.

#### 5) Liens avec les acteurs de son territoire

- Il existe des partenariats avec des acteurs non directement concernés par le numérique.
- Régulièrement des ateliers sont organisés dans des lieux partenaires, par exemple :
  - Café multimédia au stade de foot.
  - Permanence en résidence seniors
  - Médiathèques
  - Missions locales

#### 6) Présence et coopération avec les opérateurs de services publics dans les territoires

- Réouverture de guichets.
- Un réel partenariat avec les opérateurs de services publics est restauré > un accès privilégié à des interlocuteurs de ces administrations est ouvert aux pros de la médiation numérique.
- Une meilleure articulation est trouvée entre espace France service et médiation numérique.

## 2. Accompagner des publics en situation de précarité (Antoine, Donovan et Mickaël) :

Atelier animé par Donovan ROBERT, Mickaël MARCUS et Antoine POTIER

Quelques Chiffres donnés lors de l'animation :

- « 7 % de la population française n'a ni smartphone ni connexion internet à domicile en 2021 » Vrai ! Source INSEE. A l'échelle de la Bretagne cela représenterait 233 000 personnes.
- « Parmi les personnes ayant le niveau de vie le plus faible : 14% n'a ni smartphone ni connexion internet à domicile en 2021 » Faux ! : 27% des 10 % de personnes ayant le niveau de vie le plus faible en France n'a ni smartphone ni connexion internet à domicile (donc presque 4 fois plus que la moyenne nationale). Source INSEE.
- « 9% de la population française n'ont aucun usage numérique parce qu'elles en sont empêchées - soit parce qu'elles ont un accès limité ou pas d'accès aux outils, soit parce qu'elles trouvent l'utilisation de ces produits trop compliquée » Vrai ! Source CREDOC Centre de recherche et étude et observation des conditions de vie 2021.
- « Parmi les personnes non diplômés, 19% n'ont aucun usage numérique parce qu'elles en sont empêchées » Vrai ! Source CREDOC 2021.
- « Le nombre de Français éprouvant une difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet a baissé ces 2 dernières années.» Faux ! C'est en réalité + 13 points par rapport à 2020 : 48% éprouvent au moins une forme de difficulté, contre 35% en 2020. C'est la complète maîtrise des outils numériques qui reste le premier frein à la pleine utilisation du numérique (Source CREDOC 2022).
- « Parmi les personnes ayant rempli un dossier en ligne pour obtenir une prestation sociale, 50% l'ont fait seul et sans difficulté particulière » Faux ! Seuls 36% déclarent l'avoir fait seul et sans difficulté particulière. [Source CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français » 2019].
- «En 2022 : 50% des personnes éligibles au minimum vieillesse ne percevait pas cette prestation = non-recours» Vrai ! Cela correspond à 320 000 personnes en France en 2022. Pour le RSA c'est 34% de non-recours en 2018 (Source DREES Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques). Fin 2022 un rapport du gouvernement montrait qu'au moins 25% de personnes éligibles aux allocations chômage n'y recouraient pas.

### **B) LES GRANDES IDEES/ CONSEILS A RETENIR DES ECHANGES :**

- Si possible accueillir les personnes accompagnées avec un café, de la convivialité
- Posture : Accueil/ Ecoute / Reformulation
- Diagnostiquer l'urgence ou non de la demande/besoin de la personne accompagnée.
- Diagnostiquer les moyens matériels et les coûts que représentent les usages de la personne.
- Accompagner/ Prendre le temps dans un cadre confidentiel
- Trouver avec la personne les intervenants sociaux présents sur le territoire pour la réorienter.
- Interpeler les services sociaux du territoire si identification de vulnérabilité.
- Pour toucher ces publics : des moyens d'accroche par le jeu et la convivialité qui dédramatise les difficultés numériques.
- Avoir une liste / un annuaire des travailleurs sociaux du territoire.
- Avoir une liste/ annuaire des associations caritatives du territoire.
- Mieux connaître le périmètre d'intervention des travailleurs sociaux du département.
- Avoir une formation sur les bases de l'accompagnement social.
- Ressources pour animer des permanences numériques par Mickaël : <https://ladigitale.dev/digibunch/#/b/63a020a64da6c>

### 3. COMPTE RENDU ATELIER PARENTALITE ET USAGES NUMERIQUES DES JEUNES

Atelier animé par Julie BRILLET

Il y a eu deux ateliers avec une dizaine de participant·es à chaque fois. Les deux groupes étaient différents dans leurs pratiques (le premier avait plus l'habitude de faire des actions autour de ce sujet), mais les deux groupes avaient des questionnements similaires : la légitimité, la posture, comment accrocher les publics notamment ceux qui ne se sentent pas concernés et toutes les difficultés liées au sujet (comment aborder le cyberharcèlement, par exemple, en n'étant ni dans la panique morale, ni dans le déni).

Quelques notes issues de nos échanges :

Comment accrocher des parents qui en sont éloignés ou qui se sentent pas concernés ?

- Un médiateur proposait de les toucher au travers d'un exemple qui les faire se sentir concerné-es (exemple de squid game vu par un enfant jeune), ou par le choc (tiktok qui collecte les données biométriques), d'autres n'adhèrent pas à cet angle et préfèrent partir du vécu des personnes.
- ça pose la question du créneau horaire. Les partages d'expériences proposaient 20h-22h sans enfants, un temps de journée sur les vacances scolaires ou le samedi matin à 10h30.

Sur le sujet :

- Pas facile de savoir ce qui relève du risque réel et de la panique morale : le rapport social au risque a changé, le harcèlement existait avant (mais le numérique y apporte une autre dimension/ampleur).
- Le numérique n'est pas hors-sol: c'est forcément lié aux personnes, à la famille, au lien parent-enfant.
- important de se poser la question du sens.

Sur la légitimité :

- On n'a pas besoin d'être soi-même parent pour faire des actions sur ce sujet
- On apporte une connaissance sur le sujet, d'où l'importance de sourcer ses propos
- ça fait partie de notre métier
- Pour autant, on n'est pas des expert·es
- on peut s'appuyer sur un cadre réfléchi par la structure pour laquelle on travaille (on n'est pas à la maison, mais dans un cadre collectif). Par exemple, on peut expliquer pourquoi dans telle structure on fait respecter les PEGI des jeux vidéo.
- on sait expliquer aux parents ce qu'est TikTok, ce qu'est roblox...

Sur la posture :

- ça nécessite beaucoup de compétences sociales
- Attention à ne pas être dans le jugement moralisateur
- Attention au solutionnisme technologique : installer un contrôle parental vs. Soigner le lien avec son enfant.
- quand on géolocalise son ado, est-ce qu'on le surveille ou est-ce qu'on le protège ? Quelles sont les zones de risques (par exemple le chat de roblox) ?

Sur les actions :

- proposer une sélection de contenus qualitatifs
- éduquer les parents aussi ! Par exemple ceux qui mettent les photos de leurs enfants sur les réseaux sociaux.
- varie suivant l'âge visé (pas la même chose pour des ados et des enfants de 5 ans).
- ateliers parents-ados : ça ne marche pas à tous les coups ! Exemple réussi : conférence sur le jeu vidéo animé par des lycéens, dans le cadre d'un partenariat avec le PIJ.
- l'intérêt de jouer aux jeux vidéo ensemble, parents et enfants.

- co-construction des règles en famille avec la charte Faminum (<https://www.internetsanscrainte.fr/dossiers/parentalite-numerique/actualites/creer-sa-charte-numerique-en-famille-cest-facile-avec-faminum>)
- utiliser le photolangage pour lancer la discussion
- le théâtre forum est un bon outil sur cette thématique

Nous avons aussi partagé beaucoup de ressources :

- le flyer « tes parents sont encore sur leur smartphone ? » par Bruno Méraut : <https://bocal.csc49.fr/2022/08/25/tes-parents-sont-encore-sur-leur-smartphone/>
- Les chercheuses Anne Cordier et Barbara Fontar
- Le site de la souris grise qui propose des sélections d'applications, des formations, des fiches médiation : <https://souris-grise.fr/>
- Le livre « internet aussi, c'est la vraie vie » de Lucie Ronfaut-Hazard et Mirion Malle (<https://www.lavillebrule.com/catalogue/internet-aussi-c-est-la-vraie-vie-160>)
- Le replay des webconférences du « safer Internet day » : <https://www.internetsanscrainte.fr/sid/conference>
- Les balises « 3-6-9-12 » (<https://www.3-6-9-12.org/nos-affiches/>), les « 4 pas » (<http://www.labodesimages.com/4-temps-sans-ecrans-la-methode-des-4-pas-pour-mieux-changer-nos-habitudes.html>)
- les fiches-ressources de <https://www.pedagojeux.fr/>
- <https://www.escape-fake.fr/> : un escape game sur l'EMI
- le serious game <https://www.stoplaviolence.net/>
- la BD « dans la tête de Juliette » par le CLEMI : [https://www.clemi.fr/fr/bd\\_juliette.html](https://www.clemi.fr/fr/bd_juliette.html)
- les promeneurs du net : <https://www.promeneursdunet.fr/>

#### 4. L'ACCOMPAGNEMENT EN ITINERANCE

Atelier animé par Laurence Soblahovsky et Rozenn Castellier.

L'objectif de cet atelier était de lister avec les acteurs de la médiation numériques participants à cet atelier, les spécificités des missions en itinérance.

LIEUX d'INTERVENTION :

- collèges /Écoles / Lycées
- Services périscolaire et centres de loisirs
- Mission locale - WeKer
- Espaces Publics Numériques
- Bibliothèques / médiathèques / Ludothèque
- Maison France Service
- A domicile
- Mairies
- Maisons pour tous / Maison de quartier
- Dans les locaux d'associations
- Chantiers d'insertion
- Point Accueil Emploi
- dans les aires d'accueils (Gens du voyage)
- Camion, mini-bus
- EHPAD
- CCAS / Espaces Sociaux Communs / centre sociaux

- Entreprise
- Service jeunesse / Point information jeunesse

#### INTERLOCUTEURS :

- les publics :
  - Retraités
  - salariés
  - Demandeurs d'emploi
  - personnes isolées
  - Usagers des espaces sociaux / public en fragilité sociale
  - Usagers France Service
  - Habitants d'une commune
  - Parents d'élèves
  - Enfants / adolescents / jeunes adultes
  - Personnes en situation de handicap / jeunes en IME
  - État (financeur) : dans les rapports d'activités et questionnements sur le dispositif et ses limites
  
- Les professionnels :
  - Les agents d'accueil
  - les responsables de la structure d'accueil (directeur de centre de loisirs, centre sociaux, associations, CCAS; école, collège, etc.)
  - Les professionnels travaillant dans la structure d'accueil : éducateurs, travailleurs sociaux, enseignants, animateurs, agents FS, conseillers en insertion professionnelle, bibliothécaires, agents d'une collectivité, chargé de communication
  - Les élus des collectivités dans laquelle on intervient
  - les bénévoles des structures d'accueil
  - responsable(s) et collègues de la structure "port d'attache"

#### ORGANISATION

- Logistique
  - matériel de la structure d'accueil
  - matériel à apporter (PC, tablette, imprimante, etc.)
  - connexion sur place ou partage de connexion en fonction des disponibilités
  - mobilier : en fonction de ce que l'on trouve sur place
  - transport : en voiture, en transports en communs, en camion, mini-bus
  - Itinérance en bus
  - L'arrivée d'un bus en avril pour Couesnon Marches de Bretagne partagé avec les collègues du pôle social, équipé d'un espace d'accueil, avec un financement européen
  - Sur les aires d'accueil des gens du voyage, travail en étroite collaboration avec les gestionnaires des aires
  
- Planification :
  - Interventions régulières sur ou sans rendez-vous (créneau hebdomadaire)
  - Interventions ponctuelles en fonction des sollicitations
  - Prise de rendez-vous par la structure d'accueil

- Prise de rendez-vous par le conseiller/médiateur
- prévoir le temps de déplacement et pause déjeuner
- temps au port d'attache (dépot matériel, préparation, réunion d'équipe, etc.)
- Les permanences / ateliers
- Sur rendez-vous pour éviter de se déplacer pour rien

- Communication :

- Supports papiers et numériques pour centraliser les informations
- supports spécifiques pour chaque lieux d'intervention
- Diffusion de l'information auprès des collectivités, presse, structures accueillant des publics divers
- Certaines communes font la com auprès des habitants
- Se faire connaître, développer le bouche-à-oreille pour faire connaître le dispositif
- Bien préciser sur les supports de communication les modalités d'inscription
- Aller vers nouer un contact avec les habitants, pour proposer un accompagnement

## COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

- Organisationnelles :

- gestion du temps : bien répartir son temps en fonction des différents lieux et de leurs besoins
- gestion logistique (matériel, transport, mobilier, installation, etc.)
- Préparation pédagogique optimisée pour plusieurs ateliers à réaliser dans différents lieux
- Bien informer sa structure employeur de son emploi du temps
- Anticiper les interventions, les différentes contraintes et les différents imprévus
- Rendre compte de ses activités à son équipe de rattachement et des besoins

- Relationnelles

- Se présenter aux différents interlocuteurs
- Cadrer ses interventions avec les professionnels et surtout avec les accueils
- Comprendre la mission et la posture à adopter avec les élus
- Bien communiquer avec les structures d'accueil sur l'organisation et modalités d'interventions
- Avoir une bonne connaissance des missions des différents interlocuteurs
- Communication optimisée pour les différents lieux d'intervention
- prévoir du temps d'échange avec les structures d'accueil pour favoriser l'intégration dans la structure
- Participer aux réunions de territoire afin de rencontrer les différents interlocuteurs et partenaires

- Adaptabilité

- Savoir s'adapter à différents publics selon les lieux d'intervention
- Utiliser différentes pédagogies adaptées aux publics ciblés
- S'adapter aux différents interlocuteurs et structures d'accueil tout en préservant sa propre identité professionnelle
- Agilité à s'adapter aux conditions matériel de chaque structure
- Poser ses limites d'intervention (domaines d'intervention, conditions matérielles, salle, communication, organisation, communication)

- Connaître les missions des structures d'accueils et leurs différents métiers afin de savoir comment et à qui s'adresser en fonction des besoins
- Connaître les partenaires de la structure et du quartier pour travailler avec eux
- Inconforts liés à la mobilité (logistique, matériel, adaptabilité permanente, interlocuteurs nombreux, difficultés à pouvoir se poser)
- Anticiper les besoins et prévoir une organisation multiple capable de s'adapter aux différents imprévus et contraintes

Exemples :

- Travailler, mutualiser avec les communes voisines
- Certaines communes peuvent ne pas tolérer que des habitants des communes viennent participer à un accompagnement numérique, doit-on demander une preuve de domicile ? Impensable
- Tensions entre élus, une des possibilités envisagées travailler avec les agents des autres communes pour développer des actions communes à destination des habitants
- Dispositif ADA pour les +60 ans et +55 en situation de handicap (exemple : intervention sur 36 communes sur un mi-temps)
- Se renseigner auprès des clics, l'agent va au domicile des personnes de plus de 60 et plus de 55 ans en situation de handicap

Limites du dispositif

- Comment faire toucher les personnes isolées, "invisibles"
- Difficile, fatigant de se déplacer régulièrement
- Avoir un espace où il est possible de se poser

## **5. COMPTE RENDU ATELIER DECOUVRIR L'OUTIL DE DIAGNOSTIC PORTREA**

Atelier animé par Laura LAZENNEC.

Le PorTReA est :

- Un diagnostic territorial partagé, coopératif, et singulier, avec une validation scientifique.
- Une cartographie à destination des décisionnaires et des professionnels de la médiation sous le prisme de l'usager (notion d'exigence numérique portée par les administrations à l'égard des citoyens).
- Un outil complet d'aide aux projets et à la décision publique sur la mise en œuvre de nouveaux services sur les territoires (Espace France Service, relais de médiation, permanences territoriales, services en administrations, bibliothèques et Tiers lieux...).

La cartographie : <https://portrea.fr/>

Les informations sur PORTREA : <https://hub-bretagne.net/?Zoom>

## **QUELLES COMPETENCES POUR LES METIERS DE LA MEDIATION NUMERIQUE ? QUELS BESOINS EN FORMATION ?**

Atelier animé par Marion Dieudonne et Pierro Andre souville):

Dans le cadre de la refonte de la formation DEUST USETIC, les participant.e.s de cet atelier ont partagé autour des besoins en formation pour exercer leurs métiers et des compétences mobilisées au quotidien.

1. Compétences visées :

- Animation
  - Gestion de groupe



- Ingénierie péda
- Accompagnement
  - Méthodo. de l'accompagnement (rien en formation CNFS là-dessus)
  - Ingénierie péda. - séance d'acct = formuler un objectif réalisable (maîtrise et compréhension de l'outil)
    - Essayer d'avoir SA méthodologie tout en s'adaptant
    - Evolution de la posture = de l'enseignant/élève au « on fait ensemble »
    - Écoute active et posture de non-sachant : observation = ateliers numériques = « je suis loin de tout savoir, iels viennent surtout pour discuter » // “le numérique est un prétexte pour venir causer”
- Communication
  - Gestion de conflits, CNV
  - + et méthodo d'entretien/accompagnement (ex : comment on fait quand qqun parle et ne s'arrête pas ?)
- Autoformation/veille/réseau pro.
  - médiation = posture de veille, d'aller chercher l'info pour la retransmettre à diff. publics = c'est une posture péda.
  - Complètement autodidacte = “ça m'a beaucoup aidé d'être passé par des diff très concrètes” = apprendre à aller chercher les infos
  - Quand on ne sait pas = s'appuyer sur les partenaires du territoire = créer le réflexe de curiosité = connaître le territoire (partenariat, autre poste)
    - donner des exemples de types de partenariat
    - connaître les limites de chaque poste
- Compétences techniques numériques
  - Compétences numériques : “j'en avais avant, sans m'en rendre compte”
  - Le côté technique : “je ne m'y intéresse pas, je fais l'effort d'y aller” = ça semble être de l'intérêt personnel, des usages (quotidiens, basiques ?)
  - Buroscope (par ex), AFPA : proposent de courtes FC sur les aspects tech.
  - Le DEUST ne peut pas s'empêcher d'avoir un apport tech. “minimum” à apporter (et à réactualiser régulièrement)
    - nécessite d'identifier les besoins (communs ?) des pros sur le terrain
    - comment on s'adapte aux différents outils (variété des interfaces, des outils) = chacun.e vient avec son outil parce qu'il recherche la maîtrise de son propre outil
    - savoir dire “je ne sais pas” et orienter les publics (demande de savoir “qui fait quoi” ?) = constitution d'un réseau
    - Autre avis : il faut réussir à avoir une méthodologie du fonctionnement d'un ordi (par ex) = que les personnes voient = savoir pourquoi et comment l'utiliser.
    - Structurer son utilisation pour aider les gens à structurer la leur.
  - Question de la dématérialisation = il ne faut pas de compétences numériques particulières mais de la formation aux démarches admin.

## 2. “Soft Skills” :

- Curiosité
- Il ne faut pas juger, être humble

## 3. Contenus :

- Cultures numériques (en plus des compétences numériques)
- Formation technique et formation à l'animation = contenus différents
- Question des publics (caractéristiques sociocu)

- Essentiel : la sociologie des publics = comprendre d'où ils viennent, pas juste en termes de maîtrise du num. mais aussi socialement = quelles caractéristiques ? Quelles habitudes (ex des moeurs) ? Socialisation = comment les usages se partagent et se développent ?
  - Gestion de situations = accompagnement ados - préados
  - "mais en 2 ans, on ne peut pas être compétent.e pour accompagner des publics très spécifiques (ex des jeunes en PJJ)"
  - Important = être conscient.e des différents métiers/situations = "quand on arrive sur le poste, on ne sait pas ce qui nous attend"
  - "Les réseaux sociaux sont une des premières problématiques + protection des données"
  - Moins de séances sur Piaget (par ex.) mais garder les dimensions sciences de l'éduc
  - Droit du numérique, du social, etc.
  - Démarches admin. = poser les bonnes questions = vous acceptez que j'accède à vos données ?
4. Organisation :
- « Il faut de la formation pour adultes »
  - Le terrain est important !
5. Remarques - employabilité//métiers de la médiation numérique :
- On est tou.te.s salarié.e.s = a priori = plan de développement des compétences = formations (repérage notamment via l'entretien annuel)
- Réalités du terrain = "Faut se débrouiller tout seul"
- Y'a le CPF en +

En réalité = BAC +2, +3 au niveau des publics formés = se sont formés entre pairs pour combler

Ex : animation d'ateliers -> manipulation -> il faut une deuxième personne

Avoir des outils pour justifier ce qu'on fait et valoriser = quelle place on a ? Qu'est-ce qu'on fait ? Si nos stagiaires ne trouvent pas de structure, c'est que dans les équipes, ça connecte pas ! Problème de devoir se justifier auprès de sa direction, des politiques...

FabLab = contribue à l'économie (client = entreprises)

Autrement = peu de valorisation (à l'image des métiers du travail social)

Si y'a pas de gestion de projet, de dimension partenariale = on est obligé de postuler là où il y a déjà qqun en coordo.

Petites interco. par ex : il n'y a qu'un médiateur num.

Il faut être honnête vav des étudiants = boulots précaires,

= Ou coupler avec un autre métier

Est-ce que le DEUST est toujours pertinent ? Quelle est la plus value du DEUST par rapport à la formation CNFS ?