

COMPTE RENDU
RENCONTRE DÉPARTEMENTALE DES PROFESSIONNEL. LE.S
DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DU MORBIHAN
8 décembre 2022 à Lorient

Contexte

La rencontre est organisée par le Hub Bretagne pour un numérique inclusif en partenariat avec la Ville de Lorient (médiathèque François Mitterrand).

45 personnes réunies sur la journée (47 personnes inscrites).

Conférence d'ouverture

« Éducation aux médias et à l'information » par Philippe DENIS, médiateur numérique à la médiathèque de Lorient.

Cf la présentation de Philippe DENIS.

4 ateliers thématiques

1/ ACCUEIL INDIVIDUEL : QUEL CADRE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE ?

Animation par Thierry ABENTIN, conseiller numérique à la mairie de Quéven. Et Laura LAZENNEC, Hub Bretagne.

Objectifs de l'atelier :

- Construire un cadre commun de médiation pour les accompagnements individuels
- Échanger sur les pratiques de chacun
- Savoir limiter ses actions, missions à ses compétences de médiation numérique
- Accueillir les usagers de la manière la plus adaptée

Déroulé de l'atelier :

Retours d'expérience de la part de Thierry et des participants sur les conditions dans lesquelles ils accueillent et viennent en aide aux habitants autour des problèmes d'inclusion numérique. Les conditions de médiation numérique sont très différentes d'un retour d'expérience à l'autre, en fonction de la structure qui porte l'offre d'accompagnement, des missions de chacun.

3 cadres de médiation identifiés : technique, humain et numérique. Chaque participant a ainsi énoncé les problématiques, les recommandations, les éléments spécifiques nécessaires pour construire un cadre commun, à l'aide de post-it (voir photo ci-dessous). Le but est de voir ce qu'il en ressort, ce qui fait sens pour tous et de poser les bases d'un guide de cadre de médiation.

CADRE TECHNIQUE

- Définir la durée de l'accompagnement en amont
- Gérer son temps avec les prises de rdv : définir le(s) sujet(s) à aborder
- La possibilité du double écran pour faciliter la prise en main
- Réorienter l'utilisateur lorsque la compétence ne nous appartient pas
- Donner des supports aux usagers pendant l'accompagnement pour faciliter la prise en main et pour qu'ils puissent pratiquer seul ensuite : importance de la pratique de ce qu'ils ont appris lors de l'accompagnement avec des cas d'usage
- S'adapter au niveau des personnes accompagnées
- Être pragmatique
- Savoir se décharger émotionnellement
- Savoir se protéger

CADRE HUMAIN

- Recevoir la parole de tous (mais savoir où sont ses limites au vu de ces compétences)
- Devoir de discrétion professionnelle
- Posture d'impartialité
- Connaître l'offre sur le territoire pour orienter mieux le public si réorientation
- Écoute sans jugement - besoin d'échange et empathie
- Patience
- Impliquer l'usage dans les cours
- Rassurer, valoriser les actions et les réussites des personnes accompagnées
- Mettre à l'aise, dédramatiser (besoin de réassurance)
- Confidentialité
- Bienveillance
- Poser les limites et définir le cadre de médiation dès le début de l'accompagnement
- Lier une relation de confiance

CADRE NUMERIQUE

- S'en tenir à ses compétences numériques
- Ne pas éviter de demander conseil à d'autres professionnelles, à se donner le droit de ne pas connaître, de pouvoir réorienter les usagers vers une autre structure plus compétente
- Penser en amont à rappeler de ramener les dossiers, aux mots de passe lorsque c'est possible
- Penser à la protection de ses données - toujours rappeler de se déconnecter - il ne faut garder aucune donnée (pas à l'abri d'une erreur et le médiateur n'est pas et ne doit pas être responsable)
- S'adapter, varier les supports
- Importance de la pratique, des cas d'usage
- Avoir une configuration souple

2/ ANIMATION DE GROUPE : UNE PÉDAGOGIE ADAPTÉE AU COLLECTIF

Animé par Clément DUBOCQ du Centre social Escale Brizeux et Antoine POTIER du Hub Bretagne.

L'objectif principal de l'atelier était d'échanger avec les différents participants sur la mise en place et l'animation d'action collective de médiation numérique.

Nous avons abordé le sujet avec 3 entrées principales : les avantages du collectif, les étapes clés et les étapes clés pendant la mise en place d'un atelier.

Voici les différents retours de l'atelier :

Les avantages du collectif :

- Nombre de personnes touchées plus important
- Aider à l'autonomisation c'est beaucoup plus facile en groupe
- Satisfaction du collectif avec des échanges, de l'émulation
- Mettre en avant la convivialité, le lien social et le ludique
- La possibilité de l'aide entre participants
- Cela permet d'aborder des thèmes précis et d'être moins redondant
- Le collectif peut créer du partage de connaissance, des confrontations de point de vue.
- S'il y a une belle dynamique de groupe, cela peut paraître moins fatiguant qu'un accompagnement individuel.

Les grandes étapes clefs :

- Élaborer/ Trouver un support
- Choisir un nombre participants max et quel public ciblé ?
- Définir un format (objectif, nombre de séances, durée)
- Préparer la salle
- Accueillir
- Se présenter
- Recueillir les attentes des participants
- Présenter le programme
- Apporter du contenu
- Mettre en situation
- Répondre aux questions
- Évaluer la compréhension
- Évaluer la satisfaction

Les facteurs de réussite lors de l'animation :

- Etre à l'heure
- Préparer le lieu
- Présenter le lieu et les actions du lieu
- Proposer un temps de convivialité (ex : accueil café) au début
- Proposer un jeu brise glace pas trop infantilisant
- Établir les règles collectifs avec le groupe
- S'appuyer sur des participants qui peuvent devenir eux mêmes aidants
- Essayer de faire participer le groupe dès le départ

Éléments complémentaires pour s'adresser à un groupe :

- Accueillir
- Poser sa voix
- Établir des règles
- Annoncer les objectifs
- Briser la glace
- S'adresser à tous

- Distribuer la parole
- Rester focus
- Faire des synthèses régulières

Ressources en ligne :

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/media/wtc/ateliers-numeriques-collectifs/>

3/ PARENTALITÉ ET NUMÉRIQUE

Atelier animé par Philippe DENIS, médiathèque de Lorient.

L'atelier vise à tester collectivement un jeu d'éducation aux médias : Cartes « blabla sur les Zécrans » du centre social de Borny (57) : <https://www.bornybuzz.fr/photoblalba-sur-les-ecrans-outil/>

Ces cartes sont un bon support qui amène à la discussion. On peut aussi s'appuyer sur les recommandation (sans jamais juger/ nous ne sommes pas prescripteurs). On peut pas se contenter de parler du temps d'écran (angle mort de la réflexion) , s'appuyer sur les résultats des recherches scientifiques, de ses observations de terrain.

Autre support possible d'animation : la vidéo : « Facebook réseau pour les vieux »

<https://youtu.be/i6NY7YyTilw>

Vidéo de 2013 qui résume les pratiques des réseaux sociaux numériques des jeunes. La vidéo interroge un groupe d'adolescents sur leur pratique des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Ask.fm, Instagram). La vidéo a dix ans et on voit que les pratiques restent les mêmes. Ils utilisent les différents réseaux sociaux numériques mais le public n'est pas forcément le même. Facebook est le réseau le plus neutre car c'est familial (les parents, les grands parents peuvent suivre).

Conclusion :

Par ces différentes entrées, cartes et un support pédagogique vidéo, nous pouvons assez aisément parler de ces sujets de manière ouverte pour des parents. Cela permet de rendre les gens à l'aise et tout le monde pourra s'exprimer.

4/ BILAN D'ACTIVITÉ ET MESURE DE L'UTILITÉ SOCIALE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Atelier animé par Agathe GUILLET, Hub Bretagne, et Lionel RAUCH, Communauté de communes du Roi Morvan.

Objectifs d'une telle démarche :

- Rendre compte et valoriser son activité auprès de son employeur / de son financeur.
- Renforcer la cohérence de son action : mieux articuler les objectifs et les actions de sa structure.
- Comprendre / analyser les besoins du territoire.
- Légitimer son action, affirmer son positionnement.

Deux types d'indicateurs listés par les participants :

Indicateurs de réalisation : « ce qui est fait et comment »	Indicateurs de résultat : « ce que l'action produit »
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes accompagnées • Nombre d'accompagnements réalisés (individuels et collectifs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats pour les personnes accompagnées : <ul style="list-style-type: none"> ○ Insertion professionnelle

<ul style="list-style-type: none"> • Types de publics : âge, genre, catégorie socioprofessionnelle, provenance géographique, acteurs privés ou particuliers • Nombre et types de partenariats en place • Réorientations des personnes • Thématiques principales d'accompagnement • Lieux d'intervention • Modalités d'accès aux accompagnements • Nombres d'ateliers collectifs réalisés • Cadre d'intervention : événement, permanence, scolaire, itinérance... 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisition de compétences et autonomie ○ Confiance et estime de soi ○ Accès aux droits ○ Limiter les risques de cybermalveillance • Résultats pour le territoire : <ul style="list-style-type: none"> ○ Mixité sociale et générationnelle ○ Nouveaux services gratuits ○ Nouveau lieu de sociabilités ○ Renforcement de la vie associative locale (communication associative)
--	---

Les ressources partagées pour mieux s'approprier la démarche de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique :

- Démarche brestoise de "construction d'un référentiel de l'utilité sociale de la médiation numérique" (2014) : https://www.a-brest.net/IMG/pdf/rapport_final_utilite_sociale.pdf

- Guide l' AVISE "Évaluer l'utilité sociale de son activité. Conduire une démarche d'auto-évaluation" (2007)
https://www.avise.org/sites/default/files/atoms/files/200711_avise_cahier_evaluationutilitesociale.pdf

- Méthodologie de COORACE " Registres, critères et indicateurs de l'utilité sociale territoriale" (2013)
http://www.coorace.org/sites/www.coorace.org/files/registres_criteres_et_indicateurs-vf_3.pdf

La suite de cet atelier :

L'animation de cet atelier dans les 4 départements bretons donnera lieu à un référentiel commun à disposition de tout professionnel de la médiation numérique : diffusion prévue en mars 2023.

L'ouverture d'un espace collaboratif sur le site internet du Hub pour déposer et partager ses bilans : <https://hub-bretagne.net/?Bilanetvalorisation>