

RENCONTRE DES PROS DE LA MEDIATION NUMERIQUE DU FINISIERE

12 JANVIER 2023 A SCAER

CONTEXTE

La rencontre est organisée par le Hub Bretagne pour un numérique inclusif en partenariat avec Quimperlé communauté et le Département du Finistère (membre du Hub).

54 personnes sont réunies sur la journée.

CONFERENCE D'OUVERTURE

Conférence de Margot BEAUCHAMPS, formatrice, dédiée aux enjeux de protection des données personnelles dans une société numérisée.

Cf [le diaporama](#) de l'intervention.

6 ATELIERS THEMATIQUES

1. COMPTE RENDU ATELIER ALLER VERS ET ITINERANCE

Objectif de l'atelier :

- Débuter un travail de plan d'action par une activité ludique et motivante. Il permet de se projeter dans un futur désirable plus ou moins éloigné et imaginer les étapes qui nous permettent de le mettre en place.

Retours d'expérience de la part de Lenig Giugou sur son itinérance sur 14 communes de Quimperlé Communauté et des participants aux deux temps d'atelier afin donner des éléments pour imaginer l'itinérance et les conditions d'aller vers idéales. Les participants devaient donc s'extraire de la posture qu'ils ont vis-à-vis de leurs missions, de leurs structures pour permettre de mettre en commun une vision globale de toutes les dimensions des problèmes posés par les retours d'expérience, en l'abordant sous l'angle de la projection vers une solution idéale.

Voici donc les propositions des participants pour une itinérance idéale pendant les ateliers regroupées par thématique :

BUDGET

- Avoir un budget illimité

USAGERS

- Proposer des horaires adaptés au public x2
- Etre à l'écoute des habitants x2

- Avoir des horaires plus larges : permanences hors horaires de bureau x2
- Faire des micros-trottoirs avec les habitants dans l'objectif d'être identifiés dans le territoire, de recueillir leurs besoins afin de déterminer un diagnostic
- Réflexions sur des réunions « tupperweb » sur les usages numériques
- Plus de temps de déplacement pour les publics spécifiques (EHPAD, école...)

ACCUEIL

- Avec du café, des biscuits pour le côté chaleureux x3
- Avoir des partenaires bienveillants

COLLECTIVITE/ELUS

- Un poste de conseiller numérique pérennisé et identifié par le public
- Que la hiérarchie soit OK pour la démarche
- Avoir la liberté de choisir, avec les usagers, le choix d'atelier x3
- Positionnement des EPCI (prise de compétence et plus de cohérence)
- Clarté des partages de projets/d'accompagnements numériques x2

OUTILS

- Un outil pour mieux orienter vers les partenaires x3
- Un outil pour identifier l'accessibilité et la disponibilité des lieux d'intervention/accueil
- Une mutualisation des outils d'accompagnement x2
- Une super-appli gratuite de contrôle parental
- Des interlocuteurs institutionnels disponibles (Impôts/CAF/Pôle Emploi) pour appuyer et compléter l'accompagnement

PARTENARIATS

- Partenariat ou échange, avec des professionnels de l'informatique
- Partage de connaissances avec les professionnels de la médiation x2
- Une organisation parfaite (jour, horaire, lieu) avec les partenaires du territoire
- Travailler la complémentarité des actions avec les autres acteurs du territoire x3
- Travailler la co-animation des ateliers, permanences avec les autres acteurs x2
- Créer du lien avec les partenaires du territoire pour une meilleure réorientation des publics

FONCTIONNEMENT

- Procéder par cycle d'ateliers
- Régularité des disponibilités
- Manque de temps pour répondre aux besoins
- Temps des « relations numériques »
- Ne pas vouloir répondre à toutes les sollicitations
- Temps de préparation des ateliers pris en compte
- Ne pas perdre de temps avec l'installation informatique

MATERIEL

- Tablette de prêt pour lieu d'accueil x3
- Pouvoir laisser son matériel sur place x2
- Un ordi multifonction (vidéoprojecteur, imprimante, box 4G) > 2kg
- Avoir une valise mobilité avec ordi, smartphone... x4
- Des chaises ergonomiques
- Des salles adaptées au déplacement, aux publics (accès PMR notamment), aux usages x3
- Une « bulle » d'intimité pour les accueils individuel et collectif
- Avoir accès à un local sur chaque territoire d'intervention
- Avoir les clés du lieu d'intervention
- Avoir un e-bus numérique avec le matériel adapté x5

LOCALISATION

- Permanences dans des lieux variés et neutres x2
- Réussir à couvrir tout le territoire ciblé
- Intervention dans un lieu qui permet la confidentialité
- Intervention dans un lieu avec des postes informatiques adaptés et disponibles
- Intervention dans un lieu bien connu du public x2
- Intervenir dans un lieu d'accueil de proximité pluridisciplinaire

- Maillage accessible par cartographie des lieux « numériques » du territoire
- COMMUNICATION
- Avoir une communication claire et identifiée par les habitants x3
 - Communication auprès des réseaux sociaux, des sites web et des affiches bien identifiées à l'accueil et dans les espaces x3
 - Avoir des kakemonos lisibles et reconnaissables
 - Communication auprès de tous les publics (travail en réseau avec les acteurs du territoire)
 - Communication relayée par les services institutionnels ou associatifs

En dépit de la diversité des profils, des méthodes de travail et des missions, les participants ont pu partager des retours d'expériences et ont pu mettre en avant les composants nécessaires, selon eux, pour construire un dispositif d'itinérance idéale. Chacun a pu se retrouver dans les éléments énoncés par les autres, on peut observer que des éléments ont été cités plusieurs fois et montrent la nécessité de leur mise en place.

2. COMPTE RENDU ATELIER LES USAGES NUMERIQUES DES JEUNES

Les pratiques numériques des Jeunes : Données chiffrées et usages

Enquête sur les usages en téléchargement ici : <https://cutt.ly/N23TggA>

Born Social 2021 : les usages numériques des moins de 13 ans (blogdumoderateur.com)

Discussion autour de la nouvelle appli française qui prend de l'ampleur auprès des jeunes : BeReal

Quel est le principe de BeReal, cette application française de partage de photos en plein boom ? (ouest-france.fr)

L'importance du smartphone et du 1er téléphone : Mon Premier Téléphone (monpremiertelephone.fr)

Les Ressources

Enquêtes - Génération Numérique (asso-generationnumerique.fr)

Magazine pour ados et site internet Geek Juniors : Geek Junior - Le webmag des ados connectés. Apps, jeux vidéos

Lumni - Education aux médias Education aux médias et à l'information | Lumni | Educateurs & Médiateurs

Quizz Fake news : Teste-toi sur les Fake News ! - GEO Ado

Internet sans crainte : Internet Sans Crainte Commande de Kits et Goodies possibles pour l'animation d'ateliers

Retour d'expérience d'une médiatrice numérique qui intervient depuis 7 ans dans les 4 écoles et 3 collèges de sa commune

-> Intervenir en milieu scolaire

* Etablir un partenariat avec les établissements scolaires : contacter les directeurs(trices) d'écoles et les principales) des Collèges et établir avec eux un programme d'intervention en fonction de leurs besoins. Ne pas parler de "Danger / risque " ni être moralisateur mais parler de séances de sensibilisation aux pratiques et usages du numériques, adopter une "numérique attitude" responsable, naviguer sans embrouille.

Les interventions au Collège se font sans la présence des professeurs sauf pour les 4ème ou la Théorie du complot fait partie du programme scolaire.

*Création de thématique par niveau, un important travail de veille est nécessaire -

3 documents importants à créer par séance : un guide pour l'animateur - un diaporama à diffuser - un support à laisser aux élèves qui peut être repris en classe par la suite.

CM1 : C'est quoi Internet

CM2/6ème : Internet sans embrouille + Atelier pratique en petit groupe de 4/5 avec l'appli des Incollables (nécessite environ 5 tablettes pour une classe)

6ème : Education aux médias : La recherche d'informations

6ème/5ème : Agir contre les violences numériques, Mon identité numérique (protection des données personnelles, RGPD) et le quizz Ta vie privée, c'est secret ! (playbac.fr) - Instagram

4ème : La Théorie du complot

3ème: Educations aux médias : Infos/Intox

Pour tous les niveaux : séance avec les ambassadeurs anti-harcèlement (dispositif pHARe : un plan de prévention du harcèlement à destination des écoles et des collègues)

-> Intervenir sur un temps d'aide aux devoirs pour les élèves de primaire avec des tablettes au Centre social - Apprentissage en interactivité

Applis Itooch d'édupad, tous les niveaux scolaires ne sont malheureusement plus accessibles en téléchargement sur Android et IOS

3. COMPTE RENDU ATELIER ACCOMPAGNER LES PUBLICS EN SITUATION DE PRECARITE

Animation du « pas en avant »

Pour débiter notre atelier, nous avons tenu à mettre les participants dans la peau de personnes en situation de précarité par l'animation du « pas en avant » : nous avons ainsi créé des cartes profil de personnes vivant en quartier populaire, en précarité, en milieu rural dont les profils ne nous sont pas étrangers car ce sont des personnes rencontrées au fil des années de médiation numérique. Déroulé : 2 minutes environ pour s'approprier son personnage. Quelques questions pour rentrer dans la peau de notre profil. Puis 20 questions portant sur à la fois le mode de vie, l'équipement, le ressenti,Ce sont des affirmations et à chaque fois que l'affirmation répond à notre profil ou du moins ce que l'on imagine pour notre personnage, on avance d'un pas.

Le retour sur cette animation est très importante : ressenti, prise de conscience... Et permet de poser le cadre avec de multiples profils vus.

Quelques conseils sur comment accueillir et accompagner ce public :

- Qualité de l'accueil : café,
- Durée de l'animation : pas trop longue max 1H30, (pause au milieu) et aller au rythme du groupe, taille du groupe réduite (5 max).
- Posture de l'accompagnant : ne pas faire à la place de mais faire avec
- Vocabulaire FALC mais aussi imagé (EX : arborescence dans l'ordinateur : l'expliquer avec l'image de l'arbre, tronc, branches et feuilles : dossiers, fichiers...)
- Matériel de qualité
- Bienveillance, accueil, confiance, respect, dignité et régularité

Comment aller vers ceux qu'on ne voit pas :

Aller dans les lieux où ils sont et vont (asso alimentaire, rue, ...). Se faire connaître, sans brusquer, et être patient : il faut parfois un bon moment avant de pouvoir amener une personne au numérique.

Ne pas hésiter à être innovant : se servir d'autres biais comme par exemple la fabrication numérique et l'exemple de la brodeuse pour capter et donner envie de ...

Proposer des offres de qualité dans toutes les animations

4. COMPTE RENDU ATELIER LA COOPERATION DANS L'ECOSYSTEME DE L'INCLUSION NUMERIQUE

Écosystème de l'inclusion numérique ?

Comment on le repère ? Comment le caractériser ? Cela pose la question du périmètre, des acteurs qu'on englobe ? Est-ce la même chose à Morlaix, Douarnenez ou Scaër ? Est-ce qu'on englobe des acteurs parce qu'on a des points communs ? parce qu'on a des points de convergence ? parce qu'on accompagne les mêmes publics ? etc.

Des échanges, il ressort qu'il est très difficile de repérer cet écosystème, de savoir qui fait quoi.

Comment identifier les acteurs : avec quels outils ? et quelle interopérabilité dans ces outils ? Des cartographies peuvent nous aider sur certains territoires, mais toutes les carto ne prennent pas en compte les mêmes indicateurs. L'interconnaissance peut se faire par la rencontre (exemple des journées d'échanges)

→ besoin d'outils, de clarification sur le périmètre

Coopérer, pour qui ? pour quoi ?

Tout le monde s'accorde sur le fait que pour coopérer il y a nécessité d'une interconnaissance, donc il est difficile de coopérer dans un écosystème qu'on ne connaît pas. Coopérer c'est rechercher des complémentarités, c'est donc savoir ce que les uns et les autres font. C'est donc pouvoir dire ce que l'on fait et rendre compte de son activité. C'est comprendre le rôle de chacun pour pouvoir mieux agir ensemble.

Parfois il peut y avoir la crainte de la concurrence, comment on la dépasse ? En recherchant justement des complémentarités. Coopérer, cela peut être d'être en mesure de réorienter des publics vers d'autres acteurs, structures parce qu'on se connaît bien. comment on fait coopérer des institutions, des structures ? comment on fait coopérer des acteurs ?

Coopérer avec les autres médiateurs numériques / coopérer avec les autres acteurs du social etc., avec des corps de métier différents. Coopérer ce n'est pas doubler, ce n'est pas renoncer. Coopérer, c'est donner donner et recevoir (mais sans spécialement attendre de recevoir sinon frustration).

Au final, coopérer c'est possible quand il y a volonté commune de « faire ensemble », de travailler ensemble, c'est savoir partager l'ingénierie de ses projets. coopérer ça s'apprend, des formations existent (ex. formation Animacoop). Comment faire vivre cette coopération à l'échelle locale ? Qui l'anime ?

5. COMPTE RENDU ATELIER REALISER UN BILAN DE SON ACTIVITE / VALORISER SON ACTION

Pourquoi faire un bilan ? Quels sont les enjeux du bilan ?

- 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. Réadapter sa posture.
- Comprendre / analyser les besoins du territoire.
- Légitimer son action, affirmer son positionnement.

Quels éléments sont à intégrer dans un bilan ?

Partie valorisation de l'action de médiation : <ul style="list-style-type: none">– Publics accueillis : leur profil (âge, CSP, genre...)– Publics accueillis : leur rapport au numérique (équipement, connexion, niveau de compétences de départ...)	Partie valorisation des résultats et impacts de l'action de médiation : <ul style="list-style-type: none">– Confiance en soi– Autonomie– Sociabilités – liens sociaux– Partage de savoirs
---	--

<ul style="list-style-type: none"> – Type de demandes et thématiques d’accompagnements réalisés – Partenariats mis en place sur le territoire – Orientations : Par qui sont orientés les publics / vers qui on oriente les publics 	<ul style="list-style-type: none"> – Etre un nouveau lieu ressource pour le territoire – Accès aux droits > diminuer le non-recours – Accès à l’information
---	---

Comment collecter des données de bilan ?

- Questionnaires d’évaluation auprès des publics accompagnés (papier, numérique).
- Recueil de témoignages : vidéo, photos, récit et citations
- Temps conviviaux d’échanges
- Infographie avec chiffres clés (graphiques sur les publics)

Où trouver des sources pertinentes ?

- Les Bons clics <https://www.lesbonsclics.fr/fr/evaluer-niveau-numerique>
- PORTREA pour le contexte du territoire <https://portrea.fr/>
- Solidarité numérique <https://www.solidarite-numerique.fr/>

6. COMPTE RENDU DE L’ATELIER LOGICIELS LIBRES

Pourquoi utiliser des logiciels libres ?

- L’accessibilité (On peut l’utiliser facilement)
- La gratuité de certains outils/services est un point essentiel notamment pour les publics en précarité.
- L’éthique, la philosophie
- Ne pas être dépendant d’une entreprise
- L’éco-responsabilité (Matériel qui dure, lutte contre l’obsolescence programmée)
- L’aspect collaboratif et participatif
- La légèreté possible pour de vieilles machines

Comment sensibiliser nos publics à l’utilisation du libre?

- Des ateliers de découverte des logiciels libres
- Des outils adaptés (permettant une ergonomie connue et maîtrisée)
- S’autoformer et permettre la rencontre avec les acteurs du territoire.
- Vulgariser, mettre des mots sur les choses
- Mettre en avant l’éco responsabilité, l’éthique (Notion en vogue)
- Faire du ludique

Ressources

À lire

- [Richard Stallman et la révolution du logiciel libre](#)
- [RESOLU](#)

- [L'Allemagne dit non à l'offre Microsoft 365 dans ses écoles, estimant qu'elle n'est pas conforme au RGPD](#)
- [Éducation nationale : voici pourquoi Microsoft est une drogue dure](#)

COMMUNICATION



Finistère. Ils luttent contre la fracture numérique

Les médiateurs et conseillers numériques du Finistère se sont réunis ce jeudi 12 janvier 2023, à Scaër, à l'initiative du Hub Bretagne pour un numérique inclusif. Un travail en réseau pour réfléchir aux besoins de la population...



Victor Hélarj, conseiller dans un centre social de la presqu'île de Crozon ; Morgane Berder, médiatrice à Brest métropole et Antoine Polier, chargé de projet du Hub Bretagne, se réjouissent de cette journée d'échange d'expériences pour réfléchir aux besoins de la population, en matière d'accès au numérique. | OUEST-FRANCE

9 % des Français n'ont pas d'accès internet à leur domicile. 22 % ne disposent pas d'un ordinateur ou d'une tablette ; 28 % se disent peu ou pas compétents pour effectuer une démarche en ligne. Tandis que 17 % des communes bretonnes déclarent être sollicitées au moins une fois par semaine pour l'aide aux démarches administratives.


 Ouest-France
 Renaud GARNIER
 Modifié le 12/01/2023 à 19h23
 Publié le 12/01/2023 à 17h56

Abonnez-vous

ÉCOUTER

LIRE PLUS TARD

PARTAGER

NEWSLETTER QUIMPERLÉ

Lien [vers l'article](#)



Actualités | Bretagne | Chez Vous | Économie | Sports | Loisirs | Services

Une rencontre départementale pour lutter contre la fracture numérique à Scaër

Publié le 15 janvier 2023 à 12h38



Les ateliers, jeudi, au cours du Hub Bretagne, à Scaër, permettent de travailler sur les besoins des professionnels dans la pratique de leur exercice. (Photo : Arnoëlle Pellerin)

54 professionnels du numérique étaient réunis à Scaër, jeudi 12 janvier, pour permettre d'améliorer l'accompagnement des publics, que ce soit au niveau la protection des données personnelles, des publics jeunes ou encore des publics en situation de précarité.

Lien [vers l'article](#)