

Mobilier d'inclusion numérique

Echanges sur l'exploration des besoins et les hypothèses de travail

28.04.2021



SECRÉTARIAT D'ÉTAT
CHARGÉ DE LA
TRANSITION NUMÉRIQUE
ET DES COMMUNICATIONS
ÉLECTRONIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



Studio Isabelle Daëron_design
Cyril Afsa_design de service et numérique
La Trésors_tiers lieu & fablab

- 1** Entretiens
- 2** Synthèse
- 3** Premières pistes

1

Entretiens

Liste des personnes rencontrées :

Membres du comité de suivi

- Olivier Hag, membre de l'association Combustible Numérique
- Catherine Lenoble, L'Autre Brique
- Florence Reynier, Flo2com
- Mathilde Dupré, Hinaura
- Céline Cadieu-Dumont, directrice de la Médiathèque départementale, Pôle Education-Culture-Tourisme, Département du Rhône
- Clélie Albert, chargée de développement territorial de HUBIK

Personnes complémentaires

- Stéphane Souton, médiateur numérique depuis 20 ans dans l'Emblavez (Haute-Loire)
- Caroline Galumbo, Responsable de l'Espace Numérique Cyber-Base à Bron, Membre du réseau EPN-du Lyonnais et membre COTECH du Hub HINAURA
- Judicaël Denecé, Responsable de l'Espace Numérique à Paris 19e
- Yvan Godreau, Animateur Socio-Culturel au Centre Social Chemille
- Pierre-André Souville, Médiateur numérique dans une maison de quartier à Rennes
- Stéphane Gardé, médiateur / formateur / conseil en inclusion numérique
- Anaïs Cramet, médiatrice numérique, Médiathèque départementale du Rhône
- Cyrille Jaouan, médiateur numérique, Médiathèque Marguerite Duras à Paris
- Régine Roué, médiatrice numérique, Kérourien



Olivier Hag
Coordinateur Pratiques Numériques
Combustible Numérique
Toulouse

Un besoin de convivialité fondamental

Il y a un gros besoin de dispositifs de transport sécurisé. Au quotidien c'est beaucoup trop de « kits débrouille », souvent déplacés en transports en commun dans des valises ou des cabas.

« Un premier sondage des outils des participants permet d'adapter les interventions de médiation aux contextes : s'ils n'ont que des smartphones, les ateliers restent en smartphone. Il s'agit en effet de rendre autonome, et donc de permettre que les publics puissent pratiquer et s'approprier leurs outils. »

Il y a un vrai enjeu de fidélisation des publics. Comment les capter pour les fidéliser et les faire revenir ? L'accompagnement des publics jusqu'à leur autonomie nécessite un suivi important pour ne pas les « perdre » en cours de route.

Il est très important de créer un lien de confiance, de convivialité. L'ambition est plutôt de ressembler à un club de loisir qu'à un atelier informatique, d'essayer de montrer régulièrement aux participants leurs progressions pour leur donner confiance en eux, valoriser leurs acquis.

« On a besoin de sécuriser le transport du matériel. Pour l'instant c'est beaucoup trop de "kits débrouille" »



Cyrille Jaouan
Médiateur numérique
Médiathèque Marguerite Duras
Paris

Un décor spectaculaire

Il y a toujours trois phases dans la médiation :

- La découverte : il est important de travailler sur le « Wow ! », la curiosité.
- L'initiation, avec un programme d'ateliers
- L'approfondissement : vers des projets personnels, développés dans un lieu organisé pour cela.

La fabrication numérique permet de dépasser les utilisations de base du numérique pour aller vers des ateliers plus ludiques et créatifs, et toucher un public plus large.

Il est important d'adapter le dispositif de médiation à son utilisateur. Ce qui peut sembler évident ne l'est pas forcément et il faut prévoir du temps d'installation, du temps de formation.

Plus c'est surprenant, visible, spectaculaire, mieux c'est pour « attraper » les gens : 1000 personnes par jours peuvent passer à la bibliothèque !

« Plus c'est surprenant, visible, spectaculaire, mieux c'est pour "attraper" les gens. »



Caroline Galumbo
*Responsable de l'Espace Numérique
Cyber-Base à Bron*

Des kits pour l'espace public

Pour accompagner les gens vers l'autonomie, il ne s'agit pas d'être dans la procédure mais plutôt de transmettre une culture du numérique, pour que les personnes puissent agir avec ces outils en tant que citoyen.

Deux types d'ateliers se distinguent :

- les ateliers de montée en compétences
- les formations aux aidants.

Dans les deux cas, la posture du médiateur est très importante. « Je suis aidant, je me mets côte à côte mais pas face à face... Je fais avec. »

La visibilité dans l'espace public est extrêmement importante, c'est une des clés de «l'Aller vers». Des interventions sous formes d'ateliers mobiles peuvent être déployées en pied d'immeuble.

L'enjeu des publics ne sachant ni lire ni écrire, ou du public en situation de handicap (Aménagement PMR / Malentendant et malvoyant, etc.) est également à prendre en compte.

« On aurait besoin de kits... pour aller dans l'espace public, aller en pied d'immeuble, etc. »



Clélie Albert
*Chargée de développement territorial
HUBIK*

Aller toucher les publics hors les murs

Plusieurs expériences de déploiement d'ateliers en extérieur, notamment avec les Ideas Box, ont eu des résultats très positifs. Le vocabulaire coloré d'un dispositif peut jouer pour beaucoup dans la dédramatisation. "Même en extérieur, on trouve toujours où se brancher au courant, on amène de très très longues rallonges".

Mais il n'est pas évident de toucher de nouveaux publics hors-circuit lors de ces opérations en extérieur. Souvent les participants sont fléchés en amont depuis les centres de médiation existants, les écoles. Parvenir à toucher de nouveaux publics est un enjeu important lors de ces interventions hors les murs.

« Je dirais que pour réussir ces opérations, il faut de la récurrence, être présents de samedi en samedi par exemple. »

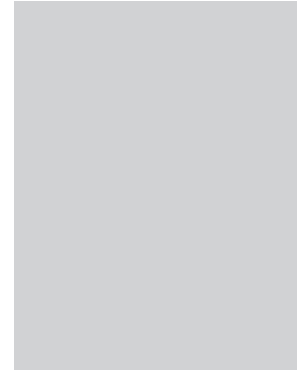


Catherine Lenoble
L'Autre Brique

Un dispositif ouvert, modulaire et reconfigurable

Il semble important que le dispositif proposé comporte une part créative, ouverte, permettant aux makers d'y ajouter un module, une fonction. Il s'agit de proposer un projet réappropriable, customisable, capable de s'adapter au contexte propre à chaque médiateur.

Les fablab sont des lieux de production qui s'inscrivent dans un écosystème sur lequel s'appuyer pour la réalisation des projets. Les capacités matérielles des lieux de production ne sont donc pas des limites en soi : La réalisation du dispositif qui sera proposé peut être l'occasion de chantiers en commun. Cette volonté d'échanger entre lieux, sur des événements ou des fabrications communes est très présente dans les fablab, et c'est un levier fort pour le développement du dispositif.



Judicaël Denecé
Coordinateur Pôle Numérique
Espace 19 - Paris

Être visible et identifiable depuis la rue

Pour attirer les gens, il faudrait que les EPN soient évidents dans la rue, visibles et identifiables comme une bibliothèque.

"Une approche grand public, ça permet de dépasser les conditions de revenu. On pourrait plus se penser sur ce qu'on est au fond, un lieu culturel, avec des débats..."

"Pour que ça marche, il faut vraiment que les gens soient devant un problème imminent. Dans une animation au hasard, il y a un risque de ne pas faire de rencontre. Ici, beaucoup de gens entrent à reculons, t'approchent juste pour faire les impôts."

« Dans une animation au hasard, il y a un risque de ne pas faire de rencontre. »



Mathilde Dupré
Hinaura

Un environnement sécurisant qui permette la confidentialité

On peut distinguer trois types de médiation numérique :

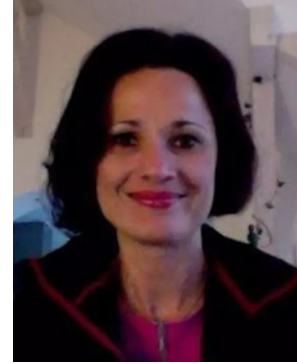
- l'accompagnement d'urgence : en permanence sociale, il s'agit des flux de public aux besoins variés qui nécessite une réponse immédiate. Il s'agit généralement de questions d'accès au droit, qui révèlent l'importance d'un environnement sécurisant permettant une confidentialité.
- l'accompagnement de montée en compétence
- la culture numérique

L'acquisition de l'autonomie demande du temps : « Il est illusoire de penser qu'on peut monter en compétence en 2h ! »

Il manque un langage commun qui permette d'identifier la médiation numérique où qu'elle soit, et donne de la visibilité aux actions sur le territoire. Il est encore complexe de cartographier l'offre dans sa diversité.

il est important de penser un projet à géométries variables : il s'agit de laisser la place au médiateur d'adapter son équipement au fil du temps et de ses besoins.

« Il est important de penser un projet à géométries variables »



Florence Reynier
Médiatrice numérique
Flo2com

Faciliter le transport du matériel

Florence Reynier travaille en territoire rural et a une pratique presque toujours mobile, se déplaçant de structure en structure. La question de « l'aller vers » nécessite dans cette configuration de s'adapter constamment aux publics à qui l'on s'adresse, toujours différent.

Il y a dans la médiation numérique trois rôles à jouer et le médiateur ne peut pas tout concilier entre le conseil de service public, le contact associatif et la médiation numérique elle-même.

La question de la mobilité, au cœur de la pratique, est un enjeu majeur. Le matériel à transporter est lourd et contraignant.

« J'ai déjà vu d'autres médiateurs travailler avec des caisses à roulettes mais pour eux aussi la circulation reste un problème. »

« C'est souvent l'arrivée sur site qui est la plus difficile. Au retour des participants à l'atelier nous aident toujours. »

« Le soucis avec des roulettes, c'est que partout où on va, il y a toujours des escaliers. »



Pierre-André Souville
Médiateur numérique
Rennes

Vers des séances de médiation à domicile

Pendant le covid, des séances de médiation à domicile ont été mises en place. Ces séances constituent une réponse aux enjeux de « l'aller-vers » qu'il serait intéressant de continuer à développer.

Il faudrait en complément envisager une accroche dans l'espace public pour être visible, repérable. Il pourrait s'agir de concevoir un dispositif relais, présent sur les marchés, les braderies, dans les parcs ou devant les cafés, qui permette d'engager une discussion, d'approcher un nouveau public.



Régine Roué
Médiatrice numérique
Kerourien

À pied dans l'espace public

Pour répondre à « l'aller vers », Régine Roué fait de l'animation dans la rue, seul moyen pour elle d'aller chercher les nouveaux publics.

Elle sort dans la rue à pied. Seule sur son stand qu'elle transporte et aménage, elle a besoin d'un équipement léger et fonctionnel. Cette approche dans la rue permet d'établir un lien de confiance, c'est la clé. Il s'agit de trouver des sujets qui concernent le public pour les intéresser. « Les gens mettent de 15 jours à 1 an pour venir dans le lieu, c'est un travail d'approche de longue haleine. »

Il faut installer cette visibilité dans l'espace public pour que la confiance s'installe et dépasse la première appréhension.



Stéphane Souton
Médiateur numérique
Clic à Rosières
Haute Loire

Développer le soutien individuel

Médiateur numérique depuis 20 ans en zone rurale, l'activité de médiation au cyber-espace du village est bien installée et identifiée sur le territoire. La relation de confiance avec le public est solide, des ateliers thématiques sont animés tout au long de l'année pour aborder différentes facettes du numérique.

Le principal manque aujourd'hui est le temps nécessaire pour aller au contact d'autres publics pour du soutien individuel. La création d'un nouveau poste complémentaire, avec des présences de mairies en mairies, des soutiens individuels dans des associations, voire à domicile, est très attendue.

La question des données personnelles est toujours un sujet complexe à gérer dans les ateliers collectifs. L'aide ne peut être qu'individualisée lorsqu'il s'agit d'accès au droit alors qu'il faudrait pouvoir s'appuyer sur des outils génériques pour pouvoir faire des cours collectifs et gagner du temps.

La situation sanitaire a également accentué le développement des interventions en visio et la création de contenus de médiation sous forme de vidéos explicatives.

« Souvent une demi-heure n'est pas suffisante pour une personne qui demande un soutien précis. »



Yvan Godreau
Animateur Socio-Culturel
Centre Social Chemille

S'implanter dans des lieux déjà connus du public

Une expérimentation menée il y a quelques années avec des caravanes aménagées pour aller sur le territoire n'a pas été très concluante. Trop exiguës pour recevoir le public, avec des éléments déployés en extérieur, elles ne fonctionnaient que d'avril à septembre. En plus de mobiliser du personnel et un véhicule pour déplacer la caravane, il fallait à chaque fois résoudre les problèmes de raccordement à l'électricité et internet. « C'était une fausse bonne idée. »

Les ateliers en bibliothèque, qui investissent une structure existante et déjà connue des habitants, rassure le public. En apportant simplement quelques mobiliers dédiés, « On n'amène pas quelque chose qui modifie trop leur espace ».

« On n'amène pas quelque chose qui modifie trop leur espace. »



Stéphane Gardé
Formateur consultant indépendant

Créer des lieux passerelles

On peut distinguer trois types de public :

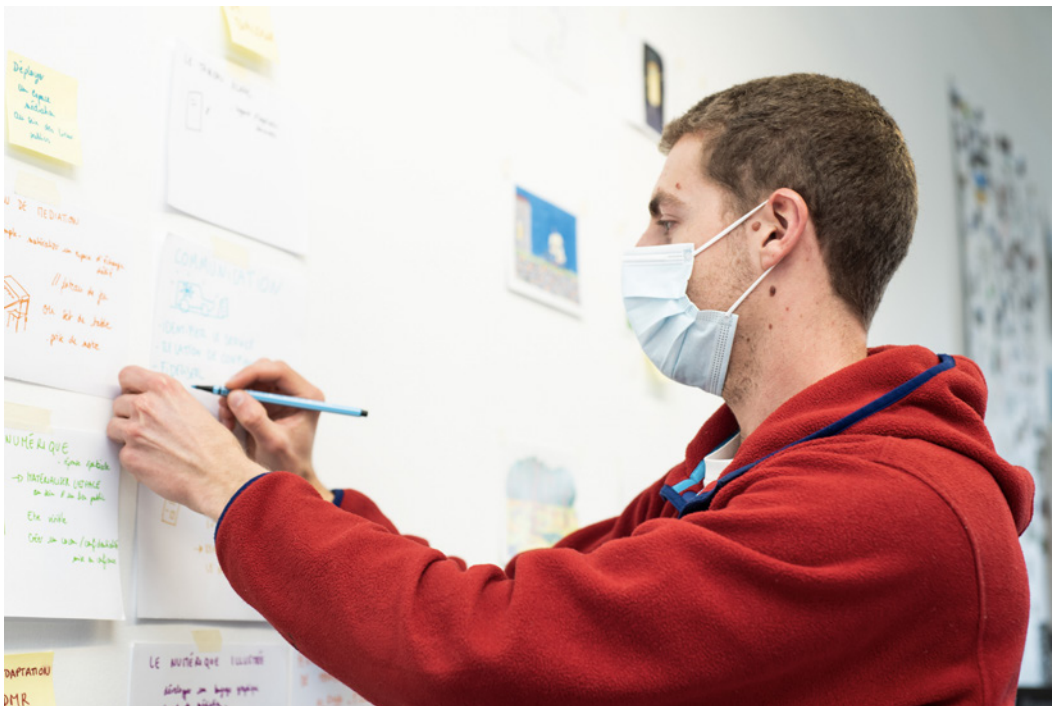
- Le public acquis, qui vient de lui-même
- Le public médian, qui arrive avec le besoin d'un tiers ("il faudrait que vous alliez à un atelier de médiation")
- Le public qui ne viendra pas de lui-même : c'est celui-là qu'il faut cibler et aller chercher.

Il s'agit pour cela de créer des lieux passerelles, apaisants et sécurisants, dont le rôle serait de refléter les participants vers d'autres structures partenaires. Ces lieux passerelles doivent être visibles, avec un décor qui attise la curiosité, qui donne envie d'être dans l'action.

**« Il faut sortir des sentiers battus,
aller chercher le public là où il est. »**

2

Synthèse



Travail de synthèse des entretiens

Synthèse des entretiens **DES PUBLICS**

Tout public

Prise en main d'un nouvel appareil
/ une nouvelle application

Parents

Prise en main des ENT de leurs enfants
Compréhension des réseaux sociaux
Formation écran

Senior

plateformes d'accès aux droits
gestion de ses comptes en ligne
Prise en main de nouveaux appareils

Enfants/ados

Découverte de nouveaux usages
du numérique

Artisans/commerçants locaux

Nouveau public COVID
Adaptation rapide au numérique nécessaire
réseaux sociaux, publicités, eshop, clic&collect...

Demandeurs d'emploi

Plateforme Pôle emploi
CV - Recherches en ligne

Handicapés

PMR, malvoyants, malentendants

Migrants

Démarches administratives
accès aux droits

Associations

Utilisation d'outils libre de droit

Public FLE

Français langue étrangère
Besoin d'acquérir le vocabulaire

Bénévoles

formation pour devenir
ambassadeurs numériques

Public Alpha

Public ne sachant ni lire ni écrire
besoin de beaucoup d'assistance

Synthèse des entretiens DES BESOINS

Vers des séances de médiation à domicile

Développer le soutien individuel

S'implanter dans des lieux déjà connus du public

Aller toucher les publics hors les murs

Etre visible et identifiable depuis la rue

Créer des lieux passerelles

Des kits pour l'espace public

Un décor spectaculaire

A pied dans l'espace public

Faciliter le transport du matériel

Un dispositif ouvert, modulaire et reconfigurable

Un besoin de convivialité fondamentale

Un environnement sécurisant qui permette la confidentialité

Synthèse des entretiens
DES LIEUX

À domicile

Vers des séances de médiation à domicile

Développer le soutien individuel

Aller toucher les publics hors les murs

Créer des lieux passerelles

A pied dans l'espace public

Espaces publics

Places, parvis, parcs, marchés, pieds d'immeubles, gares, hall de supermarchés...

Un dispositif ouvert, modulaire et reconfigurable

Des kits pour l'espace public

Faciliter le transport du matériel

Etre visible et identifiable depuis la rue

Pôles fixes de médiation

Cyber-espaces, EPN, associations...

S'implanter dans des lieux déjà connus du public

Permanences de proximité

Dans les mairies, écoles, centres sociaux, médiathèques...

Un décor spectaculaire

Un besoin de convivialité fondamentale

Un environnement sécurisant qui permette la confidentialité

Synthèse des entretiens
L'ALLER VERS

À domicile

Espaces publics

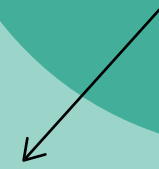
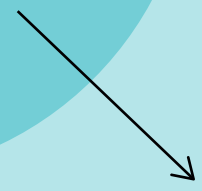
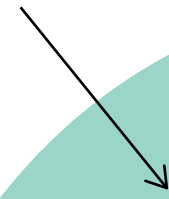
Places, parvis, parcs,
marchés, pieds d'immeubles,
gares, hall de supermarchés...

Permanences de proximité

Dans les mairies, écoles,
centres sociaux,
médiathèques...

Pôles fixes de médiation

Cyber-espaces, EPN,
associations...



Synthèse des entretiens
Zones d'intervention

À domicile

1

Espaces publics

Places, parvis, parcs,
marchés, pieds d'immeubles,
gares, hall de supermarchés...

2

Permanences de proximité

Dans les mairies, écoles,
centres sociaux,
médiathèques...

3

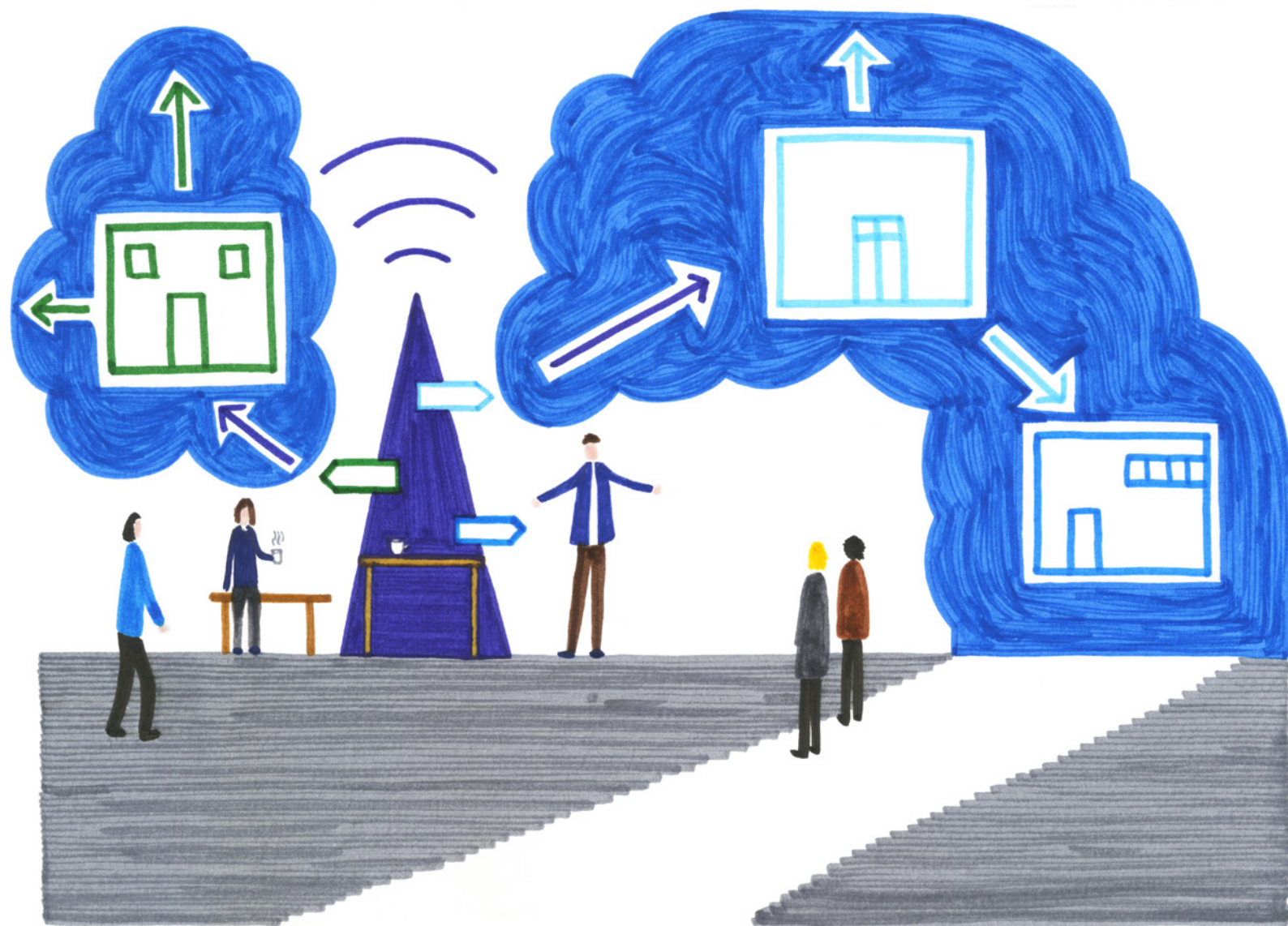
Pôles fixes de médiation

Cyber-espaces, EPN,
associations...

3

premières pistes

L'Antenne



L'Antenne

Pour incarner la politique d' "aller vers" des usagers en difficulté numérique hors-circuit, cette piste propose de créer un **nouvel équipement** et un **usage supplémentaire** pour la médiation numérique. Cette antenne s'installe au sein d'événements quotidiens extérieurs : dans un marché de quartier, dans un parc l'été, dans un hall de supermarché, au pied d'un immeuble... Elle permet de créer un nouveau point de contact, récurrent, visible de tous, pour un premier échange. Elle est dotée d'un toit textile, et de quelques éléments de mobilier léger.

L'antenne permet à un tandem de médiateurs de créer une courte animation, de donner un conseil simple ou plus généralement de recueillir les problèmes de visiteurs pour ensuite les **flécher dans un second temps vers un espace d'aide plus calme**, une fois rassurés par ce premier contact. Si l'usage principalement entrevu pour cette antenne est ce fléchage, différentes animations visuelles, intrigantes ou tout simplement belles peuvent être hébergées sous son toit pour attirer les passants.

Intérêts :

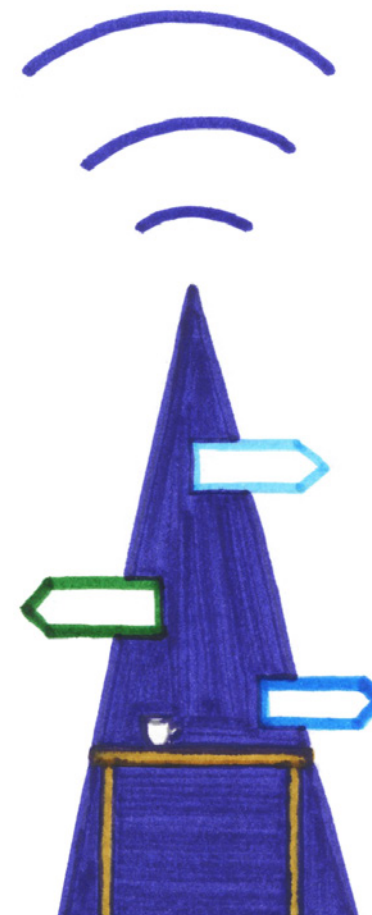
- Sortir totalement du cadre institutionnel, et des centres d'aide, déjà balisés.
- Être proche de différents publics (seniors, visiteurs précaires, notamment dans les fins de marché.)
- Large terrain d'expérimentation.

Dimensions à prendre en compte :

- L'effet visuel, de présentation pour aider les médiateurs à lier conversation avec les passants.
- La légèreté des équipements et la simplicité de manipulation.
- L'aspect sécurisant et rassurant (proposer du café, des journaux ?)

Difficultés pressenties :

- Difficultés des médiateurs à aller vers les publics en situation d'illectronisme, physiquement (car ce n'est pas leur métier).
- Difficultés de manutention.
- Balance entre l'effort fourni et le nombre de visiteurs touchés.



L'Atelier volant



L'Atelier volant

Dans cette piste, il s'agit d'aider les médiateurs dans leur activité habituelle de déplacement, vers le public reçu hors des EPN, dans une association, une salle communale ou dans d'autres locaux peu équipés.

Ce dispositif est pensé en une série de **malles thématiques**, qui contiennent chacune un équipement pour une activité spécifique : simple atelier sur ordinateurs, broderie numérique, studio de cinéma portatif, etc. Ces malles numériques doivent faciliter au maximum la manutention : la charge dans un coffre de voiture, les traversées d'escalier, l'éventuelle prise de transport en commun. Leur conception doit être ouverte et offrir un premier cadre déclinable à l'envie : un médiateur et FabLab doivent pouvoir en customiser la conception en fonction d'une nouvelle idée d'animation : un atelier jeux vidéo, un atelier robotique, etc.

Intérêt :

- Un modèle simple et ouvert, qui peut se conformer à de nombreux usages (un "couteau suisse" de la médiation.)

Dimensions à prendre en compte :

- Penser les points clé de manutention : volées d'escalier, soulèvement (La malle se scinde-t-elle facilement pour diviser le poids lors des portés ?)
- Comment dépasser le seul aspect technique ?

Difficultés pressenties :

- Création d'un objet suffisamment ouvert pour permettre les réinterprétations.
- Conciliation d'un objet léger, résistant, avec des matériaux relativement simples.



Le Décor itinérant



Le Décor itinérant

Comment pousser le visiteur d'une bibliothèque ou d'un centre social à s'installer et participer à une formation qui s'annonce scolaire ? Comment le décor peut l'inviter à venir ? Il s'agit ici de penser des équipements complémentaires à l'existant dans un lieu d'aide social, qui **transforme l'ambiance du centre pour lui donner un ressenti plus détendu, convivial.**

Ce nouveau décor se déploie pour s'adapter à l'existant, se range et se transporte facilement. Une fois déployé, il permet de compléter l'éclairage (souvent strict dans les administrations), de placer des grands plans d'affichage et de dessin verticaux, de créer des cadrage dans la pièce, d'aménager des zones de confidentialité, d'afficher quelques maquettes soignées qui expliquent des concepts du numérique, dont on cherchera aussi la beauté.

Intérêts :

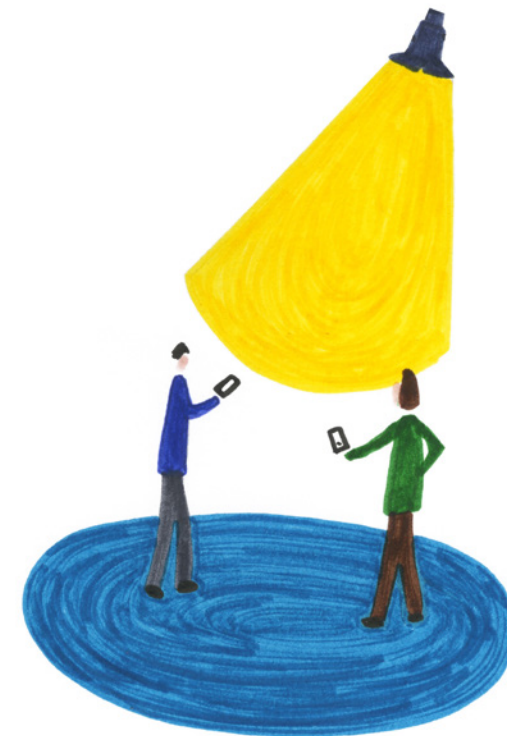
- Susciter l'envie par l'œil.
- Un "Aller vers" basé sur "les derniers mètres."
- Participer à créer un bon moment.

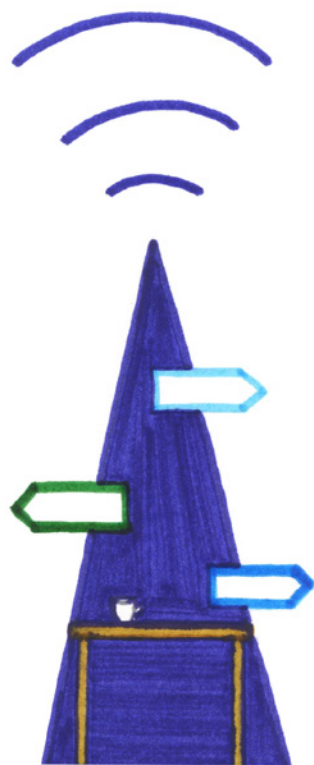
Dimensions à prendre en compte :

- Un bon dosage entre l'aspect esthétique et les nouvelles fonctions que peut apporter ce décor, y compris dans la compréhension.
- Une facilité à le déployer et le ranger, pour qu'il reste événementiel et surprenant.

Difficultés pressenties :

- Éviter les redondances avec les équipements existants.
- Modifier l'ambiance sans un excès de matière.
- Ne pas tomber dans l'anecdotique ou le pur décor marchand.

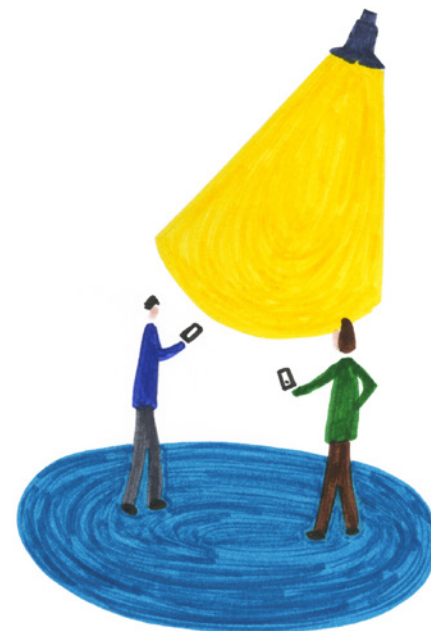




L'Antenne



L'Atelier volant



Le Décor itinérant