



Réseau de la Médiation numérique

25 mai 2023

Revue de projets

Temps de partage des projets en cours dans nos structures

Diagnostic et évaluation du plan d'actions médiation numérique à Nantes Métropole

Présentation des avancés sur ce chantier

Pass Numériques

Information sur la suite de ce dispositif

Nouvelle version du guide et IFN publiée par Nantes Métropole

Présentation des avancés sur ces chantiers

Accompagner les publics allophone

Présentation des modalités envisagées pour outiller les acteurs de la médiation numérique

Besoins en formations pour les acteurs de la médiation numérique

Retour synthétique du travail effectué il y a un an

Agenda

Prochaine dates à retenir et à construire

La parole est à vous pour présenter des actions et activités que vous souhaitez partager avec les acteurs présents autour de la table !

Consigne ; pas de trop longue prise de parole ;-)

1- Des enquêtes auprès des professionnels :

- Quantitatif via emailing
- Qualitatif via 20 entretiens repartis entre 5 associations, 5 acteurs publics, 5 acteurs privés, 5 structures internes à Nantes Métropole & têtes de réseaux
- Liste des structures envisagées :

> Associations de la médiation numérique :

- Dclic
- Accoord
- Marie et Alphonse
- Coup de main Numérique
- Mediagraph

> Privés :

- Opérateurs téléphoniques
- BNP Paribas
- Véolia
- Mutuelles
- La Poste
- Mon assistant numérique

> Publics :

- Préfecture
- CD44
- CARSAT / MSA
- CESER

> Internes & têtes de réseaux & autres :

- CCAS
- Bibliothèque
- PING
- Maison du libre
- L'établi numérique, Julie Brillet
- Le Mouvement associatif des PDL

2- Des enquêtes auprès des usagers :

- quantitatif (par tél - 2000 métró avec zoom QPV)
- qualitatif (15 entretiens tél de 30 min)

3- Un approfondissement du plans d'actions avec les acteurs :

- atelier de co-construction en interne
- atelier de partage en externe (*journée du réseau du 21 septembre 2023*)

- L'élaboration d'une méthode d'évaluation avec des indicateurs d'impacts des actions (quanti - ex : nb d'ateliers) et des indicateurs de réalisation d'impacts (quali - ex : montée en compétence des usagers).

> Accompagnement TMO

**Non renouvellement par NM des pass numériques APTIC / évaluation du dispositif
200 carnets proposés par le CD44 pour couvrir à minima les besoins NM en 2023 le temps de l'évaluation**

Evaluation du dispositif pass numériques Aptic mutualisée avec le CD44 après 2 années d'expérimentation

- analyser les bénéfices et limites de cet outil et poser des préconisations en concertation avec l'ensemble des parties prenantes pour le développement d'un dispositif adapté à notre territoire
- analyse quantitative et qualitative du dispositif déployé sur l'ensemble du territoire de Nantes Métropole et du CD44 avec des enquêtes menées auprès des :
 - Commanditaires : NM / CD44
 - Structures prescriptrices (CCAS des communes NM / Eds / associations)
 - Emailing à l'ensemble des structures
 - Entretiens téléphoniques auprès d'une quinzaine de structures représentatives
 - Structure labellisées APTIC (acteurs de la médiation numérique)
 - Entretiens téléphoniques auprès d'une dizaine de structures
 - Bénéficiaires
 - Court questionnaire diffusé par le professionnel de médiation numérique lors d'une séance d'accompagnement

Calendrier :

- juin / juillet 2023 : emailing et entretiens téléphoniques
- Septembre 2023 : restitution / préconisations

ACCUEIL DES PUBLICS ALLOPHONES DANS LES POINTS DE MÉDIATION NUMÉRIQUES



Constat partagé par de nombreux professionnels de la médiation numérique : difficultés d'accueil et d'accompagnement des publics allophone

- Proposition de mettre en place une courte session de formation-action (mission égalité et organisme de formation CLPS)
- **Enjeu** : Faciliter l'accueil et la réponse à des demandes urgentes et faciliter la montée en autonomie des publics par la médiation numérique et l'apprentissage de la langue française
- **Objectifs** :
 - Réfléchir aux pratiques avec ce public lors des actions d'accompagnements sur le numérique et dépasser le pré-requis linguistique
 - Identifier les pré-requis numériques à acquérir et formaliser un kit 1ers repères numériques (à partir des pratiques existantes) – ex ; identification de codes communs sur une page internet (zone de login..) des sites de services publics (CAF, Préfecture, Vdn/NM, carsat etc.)
 - Formaliser des principes d'action communs et adaptés aux publics – production d'un livrable / mini référentiel de compétences numériques de survie
 - Faciliter le travail en réseau médiation numérique / réseau nantais de formation linguistique
- **Calendrier**
 - 14 juin: mobilisation d'un groupe expérimental : Diagnostic et mise en situation / repérage des pratiques, des pratiques efficaces, des invariants sur les pages internet
 - 21 septembre : atelier de partage / restitution de la journée du 14 juin
 - Date à fixer (1/2 journée) : consolidation livrable avec le groupe expérimental + ouverture à d'autres acteurs
 - 30 novembre : restitution et définition modalité d'essaimage lors de la rencontre du réseau de la médiation numérique

sur 20 répondants

je ne rencontre pas de difficulté et je peux être ressource sur le sujet

- Adapter son discours et son langage et son comportement en fonction des publics visés, des profils d'apprentissage, et des supports choisis
- Respecter le niveau de confidentialité requis
- Accompagner des utilisateurs dans leurs usages de différents matériels : ordinateurs, appareils tactiles (ex : tablettes), objets connectés,
- Développer la confiance des participants et leurs capacités d'apprentissage
- Travailler en équipe et en complémentarité avec d'autres intervenant.e.s
- Adopter une posture de tiers neutre et impartial et respecter la confidentialité

Rencontre des difficultés souvent

- Utiliser un tableur et ses fonctions statistiques (tableaux croisés dynamiques, graphiques)
- Utiliser des machines de fabrication numérique (imprimante 3D, découpeuse laser, fraiseuse numérique) pour réaliser des éléments de kits et jeux pédagogiques
- Répondre à des appels à projets, appels à manifestation d'intérêt ou à des appels d'offres sur l'inclusion numérique
- Mettre en œuvre une stratégie de veille sur le numérique et sur son territoire
- Documenter ses pratiques pour alimenter la réflexion entre collègues ou avec des pairs
- Utiliser des outils de protection et de sécurité informatique : antivirus, pare-feu, proxy, anti-malwares, antispam

Je rencontre des difficultés parfois et je ne me sens pas ressource sur le sujet

- Appliquer les exigences du RGPD pour les fichiers traitant des données personnelles
- Identifier et présenter le panel de logiciels libres existants
- Identifier les ressources pédagogiques nécessaires aux différents types d'actions
- Rédiger une charte d'utilisation des matériels de l'espace de médiation numérique à destination des utilisateurs
- Repérer les sources d'informations statistiques et les exploiter
- Rédiger une convention de partenariat
- Rédiger des réponses aux appels d'offres et appels à projets

Nantes Digital Week – Numérique en Commun : journée dédiée à la médiation numérique le 21/9

En cours de construction – en échange en séance et lors de la rencontre du réseau de la médiation numérique de jeudi

9h/10h30 : inauguration d'Hyperlien

11h : Plénière: thématiques à définir : freins psychosociaux & alternumerisme

14h /16h : ateliers

Ateliers :

- 45h : partage travaux en cours sur l'accueil des publics allophones / consolidation
- 45h : partage restitutions des enquêtes des évaluations (PA médiation / pass Aptic /IFN)
- 45h : pépites de la médiation (partage projets des structures)
- 45h : l'avenir de la médiation
- 45h : ...

// stand - carto des lieux

// stand permanent : PING tête de réseau ressources sur le territoire

Open atelier 15h/21h

- Rencontre du réseau de la médiation numérique de NM : 25 mai à Hyperlien
- Rencontre du réseau départementale de la médiation numérique : 1 juin à Ancenis
- Groupe numérique du breil : 05 juin au Breil
- Rencontre du réseau de la médiation numérique de Nantes Métropole «Analyse de la pratique» le 29 juin à Hyperlien
- 14 septembre début de la Nantes Digital Week
- Mini NEC le 21 septembre à Hyperlien
- Module formation action pour accompagnement public allophone entre le 21 septembre et le 30 novembre
- Rencontre du réseau de la médiation numérique de Nantes Métropole « Analyse de la pratique » le 30 novembre, lieu à déterminer (*des propositions?*)