



Compte rendu Webinaire de présentation du label régional de la médiation numérique

Le webinaire s'est déroulé le mardi 23 février de 10h à 11h30.

Il a duré 1h36, et le temps d'écoute moyen était de 1h23. Il a réuni au total 88 personnes sur les 108 inscrites.

39 personnes se sont inscrites sur les groupes de travail. Nous les recontactons rapidement pour les modalités et l'organisation de ces groupes.

Programme :

- Présentation de la démarche d'élaboration du label régional pilotée par MedNum BFC
- Témoignage de La Fibre 64 sur la création du réseau de l'inclusion numérique dans les Pyrénées-Atlantiques
- Intervention d'APF France Handicap sur l'accessibilité pour tous
- Temps d'échanges organisés autour de 3 tables rondes réunissant collectivités, prescripteurs et lieux de médiation numérique
- Méthodologie de la démarche et prochaines étapes.

Contexte :

MedNum BFC partie des 11 lauréats 2019 de l'appel à projet de la Banque des Territoires « Hubs territoriaux pour un numérique inclusif ».

La mission est pilotée par le GIP Territoires Numériques Bourgogne-Franche-Comté (insérer lien hypertexte vers ternum-bfc.fr). Nous participons à la Stratégie Nationale pour l'inclusion numérique, pilotée par l'Etat qui vise à inclure l'ensemble des territoires et des citoyens dans les usages numériques.

Notre mission couvre les 8 départements de la région et s'articule autour de 4 axes :

- Animer
- Accompagner
- Outiller
- Labelliser

MedNum BFC se propose donc de coordonner la mise en place d'un label régional de la médiation numérique.



Ce label doit répondre à 4 problématiques :

1. Garantir la qualité de l'offre d'accompagnement en matière d'inclusion numérique sur le territoire.
2. Offrir une meilleure visibilité des lieux de médiation numérique pour les acteurs de terrain : prescripteurs, financeurs, lieux et collectivités.
3. Valoriser les compétences des lieux de médiation et médiateurs numériques.
4. Valoriser les actions de médiation numérique au niveau de la région BFC.

Intervention de la Fibre 64 :

Aurélié Salin chargée de mission inclusion numérique pour la Fibre 64.

- La Fibre 64 : (inclusion-numérique.lafibre64.fr)

Structure publique chargée de déployer le très haut débit pour le compte du département et des communautés de communes des Pyrénées-Atlantiques.

Depuis 2017 la structure est aussi en charge du développement des usages du numérique. Elle assure la co-maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre de la stratégie départementale d'inclusion numérique pour le Département, en co-portage avec la direction des solidarités humaines.

- Pourquoi un réseau ?
 - Mieux connaître les actions et initiatives favorisant l'inclusion numérique existantes sur le territoire.
 - Co-construire avec les acteurs de terrain.
- Les étapes de la mise en place ?
 - Travailler d'abord en co-élaboration : trouver les objectifs communs, les valeurs partagées.
 - Construction d'une charte de l'accompagnement numérique
 - Une Cartographie
 - Un outil de diagnostic commun
 - Création de rencontres régulières (une fois par trimestre).
- Des retours d'expérience après 2 ans d'existence du réseau ?
 - Importance de l'informel et priorité sur l'humain.
 - Une bonne animation : des temps de rencontre efficaces et productifs.
- Quelles sont les victoires du réseau ?
 - Des nouvelles actions de médiation numérique qui voient le jour
 - Des nouveaux partenariats
 - Le déploiement du pass numérique



Intervention APF Handicap Bourgogne-Franche-Comté – L’accessibilité pour tous

Romain Deporte Chargé de projet mécénat et communication APF Handicap BFC

Présentation du dispositif INDI : Dispositif d’entraide à l’usage du numérique

L’inclusion numérique en 3 points :

- Un accompagnement adapté à tout public :
 - Sensibilisation à l’accueil des publics en situation de handicap
 - Valoriser l’expertise d’usages et l’expertise de vie
- Des outils accessibles au plus grand nombre
 - Veille des solutions d’accessibilité
 - Partage d’outils simples d’accessibilités au numérique
- Un réseau d’acteurs dense :
 - + de proximité
 - + de services
 - + de visibilité

Réalisation de 100 audits de Tiers-Lieux actuellement en cours en Bourgogne-Franche-Comté.

Exemple de valorisation de l’accessibilité de la Filature 2.0 à Ronchamp.

Présentation des tables rondes :

Table Ronde des collectivités territoriales :

- Bruno Louis Séguin Chargé de mission stratégie numérique pour la région Bourgogne-Franche-Comté
- Pascal Bernard chef de service accompagnement au numérique pour le conseil départemental de la Nièvre
- Nadine Loy chargée de projets au pôle des solidarités pour le conseil départemental de l’Yonne.

Table Ronde des prescripteurs :

- Marie-Noëlle Normand chargée de développement des activités sociales à la direction Bourgogne-Franche-Comté AG2R La Mondiale
- Jennifer Remond-Girard chargée de mission à l’offre de service demandeurs d’emploi et entreprises à la direction régionale Pôle Emploi Bourgogne-Franche-Comté.



Table Ronde des lieux de médiation numérique :

- Gilles Prost président de Syntaxe Erreur 2.0 à Gueugnon en Saône et Loire
- Norbert Romand ingénieur numérique au FabLab des 3 Lapins à Luxeuil-les-Bains en Haute-Saône
- Patrick Marmion directeur à la mission numérique du pays nivernais Morvan à Lormes dans la Nièvre.

Présentation de la suite pour la méthodologie de co-élaboration du label :

3 groupes de travail pour construire le label :

1. Définition des objectifs, besoins et attentes de tous pour le label.
2. Définition des services associés au label.
3. Définition des engagements de chacun pour le label.

Les participants ont pu s'inscrire au groupe de travail pour participer à la rédaction du label. Si vous souhaitez y participer vous pouvez toujours contacter l'équipe MedNum BFC.

Ces groupes de travail se réuniront 3 fois, une fois toutes les 3 semaines. Les différents travaux commenceront en mars et finiront en mai pour une écriture de la charte du label en juin 2021.

Questions / Réponses :

- Quelle place ont pris les personnes concernées par la fracture numérique dans votre travail de partenariat ?
 - o Faites-vous référence à l'étude sur les médiateurs numériques en BFC ?
- Les outils développés par la fibre 64 sont-ils en open source et réutilisables ? (En particulier l'outil diagnostic dont Aurélie Salon parle dans son interview)
 - o Vous pouvez prendre directement attache auprès d'Aurélie Salin pour cette question.
- Pour ce qui concerne le handicap mental avez-vous développé un accompagnement particulier ?
 - o Résolue en direct
- Question 4 : Est-ce qu'un tel label doit garantir un accompagnement identique de partout ou garantir une qualité de médiation quitte à différencier des spécialités ?
 - o Résolue en direct
- Une aide régionale sera-t-elle possible pour obtenir la labellisation ou financer le diagnostic préalable aux travaux de labellisation ?
 - o Résolue en direct
- Quels liens sont faits avec les départements qui ont construits ou construisent des schémas départementaux de l'inclusion numérique ?
 - o Résolue en direct



- Juste une réflexion : je pense que le label doit tenir compte de la mobilité possible des ateliers donc pas forcément être lié au lieu mais à l'action, à la structure ou à un dispositif.
 - o Il faut entendre par « lieu » un espace physique ou mobile
 - o Je suis d'accord. La labellisation du dispositif dans son ensemble serait effectivement intéressante, avec une labellisation « héritée » pour les structures intégrées au dispositif par exemple (tiers-lieux, EPN...)
 - o Je voulais parler aussi de la possibilité de plusieurs lieux pour la même action (type dispositif Kiosques Numériques) mais on est d'accord !
 - o Tout à fait, il faut considérer pour la labellisation le dispositif et l'équipe qui le porte, peu importe que ce soit un lieu fixe ou mobile.

- Est-ce que l'annuaire des 651 lieux est partagé ? Si oui, où le trouve-t-on ?
 - o Sur notre site internet : <https://www.mednum-bfc.fr/>

- Suite à la réponse de Bruno Louis et intervention de Romain, cela veut dire que la médiation « sociale » ne peut être exclue d'une médiation numérique ?
 - o Résolue en direct

- On parle beaucoup des tiers-lieux pour faire de la médiation numérique mais beaucoup d'organismes de formation font aussi de la médiation numérique. Vont-ils être associés ?
 - o Résolue en direct

- La qualité de l'accompagnement en médiation numérique va aussi dépendre des besoins des publics (seniors, handicap, réfugiés, jeunes, grande précarité)
 - o Résolue en direct

- Recenser les acteurs, les qualifier, valoriser leurs actions... Tout cela est pertinent, dans le cadre d'un label. Mais quid de la montée en compétence de ces acteurs ? Comment mettre en phase les besoins d'un territoire avec l'offre de service existante et « upgrader » celle-ci si besoin ?
 - o C'est un chantier sur lequel MedNum BFC travaille également dans le cadre de ses missions.

- De facto, avec le contenu de l'accompagnement au numérique avec la personne (on rentre rapidement dans la technicité de travail social (ouverture des droits etc.) ; comment allier médiation numérique et technicité de travail social (travail qualifié encadré par une réglementation) ? N'y aurait-il pas 2 niveaux d'accompagnement :
 - Transmission de savoirs généraux, de pratique
 - Accompagnement personnalisé vers l'accès aux droits
 - o Tout à fait, il existe bien 3 niveaux dans la médiation numérique :
 - Niveau d'urgence « le faire à la place de »
 - Niveau d'inclusion numérique : « apprendre à faire seul »
 - Niveau d'épanouissement : « être à l'aise avec les outils numériques et leur développement »

Il y a évidemment un travail qui doit être mené en collaboration avec les travailleurs sociaux (au sens large du terme) et des formations idoines vont être mises en place dans le cadre des aidants numériques



- Je souscris pleinement à cette reconnaissance et valorisation de nos médiateurs, pour certains en poste depuis 20 ans, qui ont de vraies compétences et savoir-faire dans l'accompagnement des personnes en fragilité numérique.
 - Résolue en direct

- On ne pourra pas labelliser des services et/ou établissements sociaux (qui n'ont pas de tiers-lieux mais accompagnement au quotidien les publics éloignés) ?
 - Résolue en direct