

France

Lutte contre la fracture numérique

Garlann NIZON

Coordinatrice du réseau d'EPN de Drôme et d'Ardèche
Co-animatrice de la Coordination Rhône-Alpes
de l'Internet Accompagné (CoRAIA)

www.coraia.org

Secrétaire de Créatif

www.creatif-public.net

gnizon@inforoutes.fr



Présentation de l'auteure

Après une formation de cheffe de projet TIC à l'Université de Limoges, j'ai exercé le métier de cheffe de projet junior à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Limoges, puis de chargée de mission dans une communauté de communes des Hautes-Alpes. Durant cette expérience, j'ai mené des projets variés: mise en place d'un site web institutionnel, d'un intranet à destination des élus, formation des collaborateurs et mise en place d'un système d'information géographique. J'ai également été amenée à développer l'accès public sur le territoire, en m'appuyant sur le réseau des agences postales intercommunales.

Suite à cette expérience, j'ai travaillé pour le Conseil Général de la Drôme, qui souhaitait mettre en place un appel à projets afin de développer un réseau d'Espaces Publics Numériques. Transférée par la suite à l'association Pôle Numérique (créée à l'initiative du Conseil Général), j'ai développé ce réseau via l'accompagnement des porteurs de projets pour la création des espaces et l'ai animé.

En 2013, les deux départements de l'Ardèche et de la Drôme ont décidé de mutualiser les réseaux et leur coordination. En amont, les réseaux des deux départements (institutionnels ou associatifs) ont initié des rapprochements pour développer des projets communs. C'est alors qu'avait été créée la CoRAIA, la coordination de réseau d'EPN, soutenue par la Région Rhône-Alpes.

Situation en France, en Région et sur les départements de Drôme et d'Ardèche

L'accès Internet public en France s'est développé de façon disparate selon les territoires, souvent par le biais de politiques régionales, voire locales. Ainsi, le premier EPN est né en Ardèche il y a presque 20 ans. En effet, ce département avait perçu l'énorme potentiel de désenclavement et de développement que pouvaient représenter ce que nous appelions à l'époque "les autoroutes de l'information". Or, pour en tirer avantage, il semblait indispensable d'acculturer, de sensibiliser et d'offrir l'accès à un large public. Depuis, plus de 4'500 EPN ont été recensés en France (source: NetPublic). Ainsi, alors qu'en Drôme-Ardèche une politique de développement de l'Internet à haut débit a vu naître la création d'un des plus importants réseaux d'initiative publique, offrant à 96% de

la population un accès haut débit, les EPN restent des interlocuteurs privilégiés de la population.

Cette situation peut paraître paradoxale, mais il est à préciser que parallèlement à la démocratisation des équipements, les usages et services se sont considérablement développés et spécialisés, imposant, outre la maîtrise du numérique, une maîtrise de notions nouvelles (identité numérique, gestion des données personnelles, open-data...) ou réinterrogeant certaines pratiques (administration en ligne, accompagnement éducatif au regard des technologies, démocratie participative et participation citoyenne...). Récemment, une étude du CREDOC a démontré qu'en France un internaute sur trois serait intéressé par un accompagnement; en région Rhône-Alpes, une personne sur deux se dit compétente dans l'utilisation du numérique.

Cette situation entraîne une nécessaire évolution du métier d'animateur, qui se voit désormais confronté à des demandes de plus en plus complexes et variées (depuis les "Assises du numérique" de septembre 2011 à Ajaccio, est d'ailleurs apparu le terme de "médiateur numérique"). Ainsi, il peut dans une même journée accompagner un sénior pour une sensibilisation à la recherche sur Internet, être face à des élèves pour préparer le B2I (7% des enseignants possèdent le C2I2E en Région Rhône-Alpes) ou dans le cadre de l'aménagement des rythmes scolaires, mener des ateliers avec des personnes en situation de handicap cognitif, mais également être interrogé par un élu sur la mise en place d'un outil de concertation, par des parents inquiets de la pratique de leur adolescent sur les réseaux sociaux, par des associations souhaitant développer des projets, initier une cartopartie pour promouvoir le territoire... A l'origine technocentré, ce métier est devenu pluriel, regroupant les qualités d'un agent de développement, d'un éducateur, d'un chef de projet, faisant de lui une ressource pour son territoire.

Cette diversification des activités et des publics, permet d'engager un processus d'apprentissage basé sur le projet et le besoin de l'individu et non sur l'outil. De fracture numérique des années 2000, nous sommes aujourd'hui dans une problématique d'e-inclusion, où le développement de la littératie pour tous impose une prise en compte personnalisée de l'utilisateur et de son environnement.

Les enjeux

Des études présagent que dans 5 ans, 90% des emplois exigeront au moins des compétences en informatique. En outre, le Parlement européen a défini les 8 compétences-clé qu'un individu doit avoir. En plus de savoir lire, parler, compter, parler une langue étrangère, la compétence numérique est mentionnée. Le texte précise qu'il faut avoir un usage sûr et critique des technologies de la société de l'information.

Les compétences numériques et l'usage critique des technologies sont donc l'affaire de tous. Il est essentiel de veiller à ce que toute personne puisse acquérir les compétences de base pour lui garantir un accès au droit, à l'emploi, à la connaissance, à l'épanouissement individuel. Pour ce faire, l'accompagnement de proximité doit permettre d'anticiper le risque de développement de "l'illectronisme", en garantissant à tous la possibilité de s'éduquer à ces questions tout au long de la vie, et ce même (et surtout) pour les personnes sorties du système scolaire.

Les pistes d'action

En parallèle, les acteurs doivent s'appuyer sur les leviers d'actions offerts par le numérique pour une prise en compte des spécificités individuelles ou territoriales. C'est en démontrant concrètement qu'il peut constituer un élément de réponse à un besoin ou une problématique, que l'intégration et l'acculturation au numérique pourront se faire de façon plus naturelle et efficiente. Celles-ci doivent en outre être menées de façon collective et co-construites entre les professionnels du numérique et les autres acteurs du territoire (services publics, éducateurs, enseignants, élus, responsables, développeurs

économiques, citoyens, etc.), afin que chaque secteur professionnel puisse bénéficier des compétences et connaissances de l'autre, et ainsi développer un véritable écosystème territorial porteur de sens, dont l'outil numérique n'est qu'un des leviers.

L'ANLCI, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, a intégré le numérique dans son référentiel des compétences de base. Nous travaillons la mise en place d'un partenariat avec les EPN pour étendre et renforcer son action au niveau d'un territoire.

De même, dans un territoire très rural tel que Drôme-Ardèche, la désertification des services publics et l'enclavement des territoires sont une difficulté à surmonter pour qui souhaite trouver un emploi, accéder à la culture, à des études, à ses droits...

Des actions exemplaires à destination de personnes en situation de handicap ayant des répercussions tout à fait intéressantes sur leur capacité d'apprentissage peuvent être citées.

En quelques années, le numérique a transcendé l'ensemble de la société et les animateurs sont en première ligne pour répondre aux demandes, aux besoins, aux injonctions. Il est donc indispensable d'organiser l'échange et la coopération entre ces acteurs, afin qu'ils puissent s'alimenter, identifier les enjeux et les rendre accessibles. La mise en réseau, de par sa transversalité et sa diversité est, au regard de mon expérience, un levier pour l'inclusion de tous, en permettant à chacun des publics de comprendre et d'agir dans la société numérique dans laquelle ils vivent.

Cependant, la mise en réseau entre animateurs d'EPN ne saurait être suffisante. En effet, pour que le numérique puisse être un véritable levier d'inclusion de tous, il est indispensable qu'il soit intégré comme un élément possible de tout projet, dès la genèse de ce dernier. Pour cela, l'animateur d'EPN doit être légitimé dans son rôle de "ressource pour le territoire" et doit donc pouvoir être associé à des projets imaginés par d'autres acteurs (maisons de retraites, acteurs éducatifs, élus, développeurs territoriaux, services publics...). Or, pour ce faire, il est indispensable que ce métier soit mieux reconnu et qu'une véritable filière soit mise en place. En effet, la plupart des animateurs multimédia sont considérés comme des agents d'accueil, alors que des compétences pédagogiques, de gestion de projet, de développement, outre les compétences techniques, sont plus que jamais indispensables. Ainsi, une véritable politique de formation tout au long de la vie doit leur être proposée. De plus, un enseignement de base et circonstancié à l'usage et la culture numérique doit être intégré à toute formation initiale et continue, pour assurer une pénétration de cette culture dans la société de demain.

Handicap et numérique

Espace Public Internet Le Boc@l
Médiathèque de Romans

Rue Sabaton – 26100 Romans

<http://www.mediathèques.pays-romans.org>

Grégory WATREMEZ, médiateur numérique
gregorywatremez@gmail.com



L'organisme

Le Boc@l est un Espace Public Numérique, intégré à la médiathèque Simone de Beauvoir de Romans, appartenant au réseau des médiathèques de Valence Romans Sud Rhône Alpes Agglomération. Labellisé Netpublic depuis son ouverture en 2005, il accueille tous les publics pour les accompagner dans leurs usages, pratiques et projets. L'Espace Public Internet accueille des groupes des établissements de l'ADAPEI de la Drôme (Association Départementale d'Aide aux Parents et amis Enfants et adultes Inadaptés). Un de ses objectifs est de favoriser les partenariats en direction des publics éloignés de la lecture comme du numérique. L'espace multimédia propose des ateliers de découverte du numérique et d'ouverture au monde, à travers la pratique de l'ordinateur, des tablettes ou des consoles de jeu vidéo dans une optique ludo-éducative. L'Espace Public Internet profite du réseau des EPN de la Drôme et de l'Ardèche, ainsi que du groupe Handicap Numérique de la CoRAIA (Coordination Rhône-Alpes de l'Internet Accompagné) pour promouvoir l'accueil des publics adultes handicapés au sein des EPN de la région et du territoire national.

Le dispositif

Les objectifs du dispositif visent à permettre au public déficient intellectuel l'accès et l'accompagnement des pratiques numériques, des usages des technologies, services et média, ainsi qu'à familiariser ces publics avec l'informatique, les ordinateurs, les tablettes numériques ou les consoles de jeu vidéo. Dans le cadre des ateliers, le numérique est utilisé comme outil de prise de conscience de l'espace et de son corps, du maintien des acquis et des fondamentaux, d'ouverture au monde. Les parcours individuels visent une autonomisation et une alphabétisation numérique plus proche des parcours 'classiques', où la durée est un paramètre fondamental (parcours d'un an minimum). La pédagogie repose sur l'utilisation des méthodes actives et de découvertes. La séance est en général bâtie comme un scénario. Les participants utilisent leur expérience, leurs connaissances et tentent de résoudre leurs problèmes seuls ou en groupe. L'atelier Handicap et Numérique pratique la philosophie du 'faire faire au groupe' et 'faire dire', pour tenter de mener à bien les activités.

Le public visé

Le public visé par la pratique ce sont les adultes handicapés mentaux, à l'exclusion des personnes souffrant d'une déficience mentale profonde. Les pré-requis pour les activités en parcours individuels sont le niveau 2 de lecture et d'écriture d'après la définition de l'EIACA. Les ateliers sont accessibles aux établissements partenaires, Service d'Accueil de Jour et d'Orientation (SAJO) et le foyer de vie Agora; les parcours individuels sont accessibles à tous, en collaboration avec les éducateurs qui suivent le résident. Depuis 2005, près d'une cinquantaine de personnes ont été accueillies à travers les différents groupes, à raison d'une heure tous les quinze jours pour chaque groupe. Cinq parcours individuels ont été élaborés et menés à leur terme.

Les formateurs

Animateur multimédia depuis près de 9 ans, en possession d'une double compétence, technique et pédagogique, Grégory Watremez est membre du Groupe Handicap et Numérique de la CoRAIA. Il est à l'initiative du projet et du partenariat avec l'ADAPEI de la Drôme. Il prépare, propose et mène les ateliers avec les publics adultes handicapés et en collaboration avec les éducateurs.

Les points forts

Les ateliers accueillent depuis 9 ans les adultes handicapés mentaux de structures locales appartenant à l'ADAPEI de la Drôme. Les accueils se font pour une part pendant les heures d'ouverture de la médiathèque au public, permettant la rencontre, parfois la confrontation, puis chaque année un peu plus l'inclusion aux autres usagers. Chaque année, tout ou partie des groupes sont renouvelés. Les ateliers permettent, à travers les thématiques sélectionnées, de participer au maintien des acquis, mais aussi de rester connecté. La durée, le cadre, les repères et la confiance semblent être des éléments essentiels à la réussite de l'accueil de tous les publics, mais plus encore à celle des publics handicapés.

Liens

- ADAPEI de La Drôme
<http://www.adapei-drome.org>
- La Coraia - Coordination Rhône Alpes de l'Internet Accompagné
http://www.coraia.org/?page_id=768
- EPN Médiathèque Lyon Part Dieu
<http://www.vive-laculturenumerique.org/index.php/Numerique-et-handicap>

Atelier Net@l'emploi

**Espace Public Multimédia de Kerourien,
Ligue de l'enseignement,
en partenariat avec ICEO**

Rue Père Ricard - 29200 Brest

<http://www.couleurquartier.infini.fr>



Régine Roué, animatrice multimédia et coordinatrice de l'EPM
rroue@laligue-fol29.org

Morgane Blanchet, agent de développement ICEO
morganeblanchet@voila.fr

L'organisme

L'Espace Public Multimédia est un lieu d'accès public et gratuit à Internet et à l'informatique. Il est situé dans un quartier prioritaire de la ville de Brest, appelé Kerourien, et se trouve dans un centre social. L'EPM est ouvert depuis 2003 et met en œuvre un certain nombre d'objectifs, à savoir: promouvoir et vulgariser la pratique informatique à l'ensemble de la population et développer une capacité d'autonomie; favoriser la mixité sociale, l'insertion sociale, la participation à l'insertion professionnelle; réduire la fracture numérique, proposer un lieu ouvert à tout public, un espace convivial de formation et de sensibilisation aux NTIC; promouvoir différentes TIC et systèmes, matériels, usages; créer du lien social. C'est un projet co-porté par la ville de Brest, le centre social et la Ligue de l'enseignement.

ICEO, Informer aCompagner vers l'Emploi, est un service de proximité pour les habitants des quartiers prioritaires brestois. Les objectifs sont d'accompagner les personnes sur des problématiques individuelles et d'impulser des actions collectives. Ce service a été mis en place dans le cadre des politiques de la ville; il est porté par l'association Sato Relais, qui œuvre dans le secteur de l'économie sociale et solidaire.

Le dispositif

Les objectifs de l'atelier Net@l'emploi sont d'abord de mobiliser les habitants du quartier sur un projet multimédia, afin de favoriser l'acquisition et la validation de compétences liées à l'outil informatique. Pour cela, l'atelier utilise le support de la recherche d'emploi. Ceci vise à moyen terme à favoriser l'autonomie, la mobilisation et l'accompagnement vers l'emploi. Les contenus présentent l'action de base de l'ordinateur, son classement et arborescence, ainsi que le traitement de texte, en travaillant sur le CV et la lettre de motivation. L'atelier permet la découverte de l'outil Internet comme support à la recherche d'emploi (sites de Pôle emploi, Indeed, Ouest job, etc.), ainsi que la création d'une adresse mail et d'un compte Pôle emploi. Aussi, des simulations d'entretiens sous forme de jeux de rôle sont organisées. Les temps de regroupement durent deux heures environ, avec un temps de café-échange en fin d'atelier. Les animateurs de l'atelier sont là pour former, mais aussi pour écouter, orienter et solliciter au besoin des temps de rencontres avec des professionnels extérieurs de l'insertion. La participation des usagers à des forums emploi est organisée. Des temps de bilans (individuel ou collectifs) sont menés. Chaque participant reçoit une formation validée par une certification visa internet Bretagne. C'est une compétence supplémentaire, valorisée dans leur CV.



Le public visé

Le public visé par la pratique Net@l'emploi habite les quartiers brestois et est en recherche d'emploi ou d'insertion. Ce public a des besoins en termes d'apprentissage et formation aux outils informatiques. Il est principalement féminin et d'origines culturelles multiples, représentant la diversité du quartier. Ces personnes peuvent être repérées par les partenaires de quartier. Il n'y a pas de pré-requis demandés, sauf celui d'avoir envie de participer. L'atelier fonctionne durant la période scolaire, avec des entrées et des sorties tout au long l'année.

Les formateurs

Cette action est co-portée par l'EPM de Kerourien et ICEO: cette complémentarité est essentielle et participe à la bonne marche du projet. Régine Roué est animatrice socioculturelle depuis de nombreuses années et a pris la gestion et l'animation de l'espace depuis 2003. Elle a passé un DU 3MI (maîtrise, monitorat et management d'internet) à distance et suit de nombreuses formations en ligne dont les MOOC et les modules RAISE. Morgane Blanchet est agente de développement en insertion sur le dispositif ICEO depuis presque 6 ans. Elle est titulaire d'une licence d'ethnologie et d'une maîtrise des sciences et techniques en Intervention et Développement Social.

Les points forts

L'atelier est un support pour développer des initiatives d'habitants et les soutenir dans leurs démarches, afin de valoriser leurs compétences et leur permettre d'accéder de manière plus durable à une autonomie sur les volets multimédia et insertion socioprofessionnelle.

Aujourd'hui, plusieurs participants sont devenus les moteurs d'autres actions: construction d'un groupement d'achats alimentaires, création d'un atelier à la fête de quartier ou encore d'un atelier cuisine, en vue de réaliser un livre de recettes...



Liens

- Ligue de l'Enseignement FOL du Finistère (29)
<http://www.fol.infini.fr>
- EPM de Kerourien
<http://www.couleurquartier.infini.fr>