

Visioconférence

« Inclusion numérique dans les tiers-lieux »

Jeudi 7 mars 2024

Nous avons souhaité aborder ce thème en visioconférence car les tiers-lieux sont nombreux à intervenir de façon formelle ou informelle sur les enjeux numériques. Compte-tenu de l'évolution de ces derniers, il apparaît pertinent de faire le point et d'échanger sur les rôles et les places possibles pour les tiers-lieux sur cette thématique.

Cette note vise à synthétiser les grands thèmes abordés durant la visioconférence par les intervenants mais également par les participant.e.s au travers des questions qu'ils ou elles ont pu poser.

Objectifs

- Comprendre en quoi consiste la médiation numérique, à quels enjeux cela répond et comment un tiers-lieu peut s'en saisir
- Découvrir les acteur.ice.s qui peuvent soutenir ce type de démarches
- S'inspirer à travers des retours d'expérience

Partenaires - intervenants

- Marley Nguyen-Van, Responsable de l'animation territoriale et de l'accompagnement de projet chez [Hubikoop](#),
- Kim DELAGARDE, Directeur de la [BetaPi](#) à Melle (79)
- Fabrice, Conseiller Numérique de [La CoWo](#) à Pontonx-sur-Adour (40)

Grands axes évoqué

[Hubikoop](#)

[Présentation l'Inclusion numérique dans les tiers-lieux - par HUBIKOOP](#)

CDR régional sur l'inclusion numérique en NA pour les acteurs publics et privés.



Une coopérative en SCIC, née en 2019 suite à un AMI de la Banque des territoires et de l'ANCT pour créer des têtes de réseau de l'inclusion numérique afin de fédérer et faire le lien entre dispositifs et actions du local au national et réciproquement en lien avec les initiatives qui sont à l'oeuvre sur les territoires.

Animation de l'écosystème territoriale :

- Fédérer les parties prenantes et communautés (communauté d'échanges et de bonnes pratiques entre pairs,
- outiller les professionnels pour les faire monter en compétence sur des thématiques spécifiques (ex : cyber harcèlement, parentalité numérique, santé numériques...))
- Impulser des dynamiques locales d'inclusion numérique pour renforcer le maillage territorial
- Monter des partenariats stratégiques :
 - Internet sans crainte qui offre des ressources en lignes autour d'un partenariat ambassadeurs pour des partenariats privilégiés et des ressources spécifiques.
 - Framasoft qui prône le logiciel libre, un programme d'accompagnement à la prise en main et à la mise en oeuvre de pratiques numériques éthiques.
- Actions de valorisation ce qui se fait en NA
- Connecter les acteurs entre eux en NA

Accompagnement des collectivités en partenariat avec le GIP PQNA, qui a l'expertise des CT, en binôme ils accompagnent les CT au travers d'un cycle d'accompagnement collectif. Accompagnement à la co-construction d'une stratégie et d'une feuille de route d'inclusion numérique

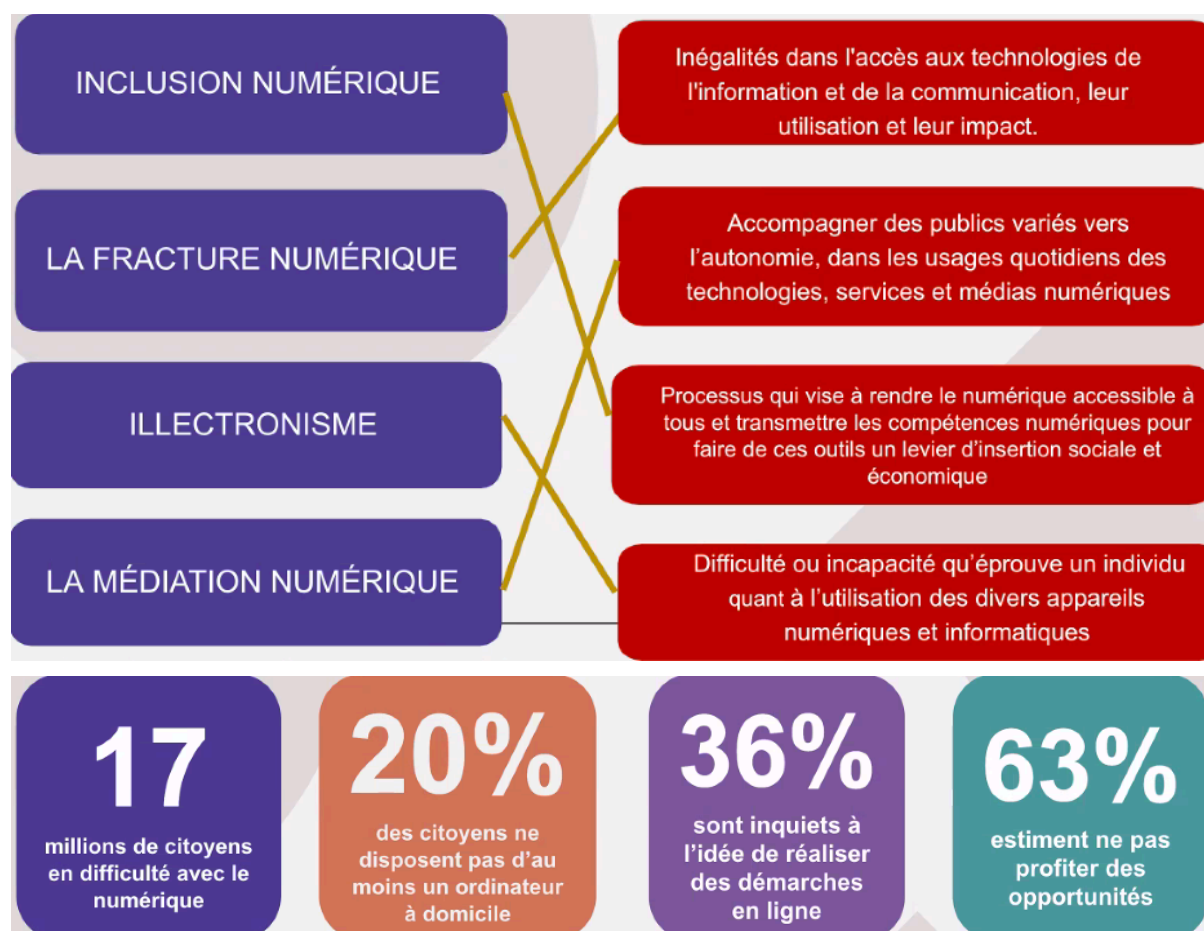
Déploiement et conception de formations : en propre et sur mesure ainsi qu'en coopération avec des structures infra-régionales. En charge du déploiement de la formation continue du dispositif Conseiller numérique.

Animation du réseau des Conseillers numériques :

- Accompagner les Conseillers numériques : ils ont pour vocation de pouvoir faire monter en compétences l'ensemble des usagers sur les problématiques d'inclusion numérique avec la dématérialisation des services publics et un taux de non recours croissant à chaque dématérialisation.
- Organiser des webinaires.

Enjeux de l'inclusion numérique

Fracture numérique, illettrisme, inclusion numérique... De quoi parle-t-on ?



On est tou.te.s à un moment mis en difficulté.

On n'a pas tou.te.s l'équipement nécessaire en termes d'équipement machine mais également d'accès au réseau (fibre).

Les différents niveaux de "fractures" numériques : inégalité en matière d'accès (machines, fibre...), de compétences (environnement informatique, boîte mail...), de l'accès et de l'usage du numérique (trouver une offre d'emploi, partir en vacances, personnes en situation de handicap, manque de moyens financiers, des jeunes qui maîtrisent les réseaux sociaux mais pas nécessairement le traitement de texte et la recherche sur internet...).

France Numérique Ensemble : la stratégie nationale 2023-2027

- suite de la première politique 2017-2023, une FDR inspirée des travaux du Conseil National de la Refondation en 4 axes et 16 engagements :
 - territorialisation de la politique d'inclusion numérique
 - accompagnement d'une gamme d'outils accessible à tous

- soutien aux acteurs du secteurs pour créer une filière professionnelle structurée
- constitution de gouvernances locales
- co-construction des FDR locales d'ici l'automne 2024
- mise en oeuvre des FDR à partir d'automne 2024

Faire de la médiation numérique

Tiers-lieux, médiathèque, EPN, CCAS, SIAE, Espaces France Services...

Les atouts des tiers-lieux :

- Une culture du faire ensemble permettant de toucher différents public avec des pédagogie et des outils différents de l'administration
- La convivialité et la diversité des publics permettant de toucher différents publics du fait des différentes missions.
- Aller vers les usagers, le tiers-lieu peut être une première porte d'entrée de personne en dehors des radars institutionnels.
- Inscrire la médiation dans de nouvelles relations économiques permettant de bénéficier de l'économie redistributive, contributive et marchande.
- Pour un numérique au service du territoire du fait de l'ancrage territorial des tiers-lieux.

Les services possibles à mettre en oeuvre dans les tiers-lieux :

- Le diagnostic territorial - se mettre à l'écoute du territoire et du tiers-lieu lui-même
- Le café numérique
- Comptoir d'accompagnement des TPE/PME (ex : inscrire le restaurateur sur google maps, openstreetmap...) et du tissu associatif local
- Déployer des services numériques collectifs
- Les ateliers en auto-animation
- Les temps de partage communautaire (par catégorie d'âge ou d'usage)
- Les ateliers de fabrication numérique de proximité
- Le numérique comme outil au service d'un projet
- Les repair cafés

Rôle de l'aidant numérique dans l'accueil, le premier diagnostic et l'orientation des publics

Qui sont-ils ? Quelle place dans la chaîne d'accompagnement ?

Public cible > Aidant numérique (accueil, diagnostic, assistance, orientation) > Médiation numérique

*Une boîte à outils existe et est présentée sous forme de webinaire par hubikoop.





⚠ Il est important de se protéger avec le dispositif Aidant Connect et des formulaires de la CNIL au format papier imprimables et à remplir avec les usagers.

Comment les tiers-lieux peuvent contribuer à résorber ?

Les lieux d'accompagnement : les acteurs à connaître pour faciliter l'orientation

Les cartographies nationales à mobiliser :

- [La cartographie des Conseillers numériques](#)
- [La cartographies des France services](#)
- [La cartographie Dora](#)
- [La cartographie de Soliquide](#)

Documentaire du 07 mars 2023 - Coopérative des Tiers-lieux x Hubin

Les cartographies nationales à mobiliser :

- [La cartographie des Conseillers numériques](#)
- [La cartographie des Frances services](#) (premier niveau d'accompagnement en lien étroit avec des référents de services publics)
- [La cartographie Dora](#) (sur l'accessibilité des lieux)
- [La cartographie Soliquide](#) (une plateforme numérique d'orientation sur l'alimentaire, le logement, les aides...)



Les dispositifs à mobiliser localement :

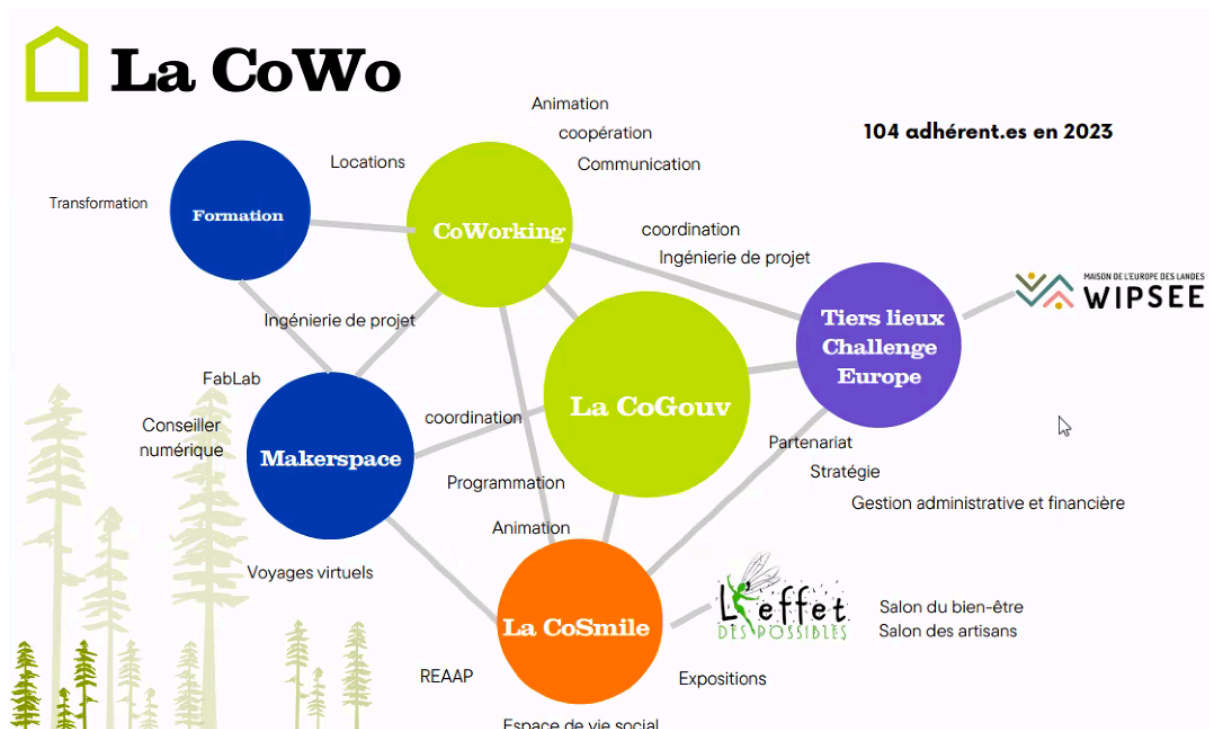
- le dispositif Conseiller numérique
- le programme France Services
- les dispositifs des opérateurs de téléphonie (Orange Digital Center, Orange Solidarité, SFR - exemple des cartes SIM à tarif réduit)
- les relais numérique d'Emmaüs Connect

Qu'est-ce que Hubikoop peut vous apporter ?



La CoWo

[Présentation l'Inclusion numérique dans les tiers-lieux - le retour d'expérience de La CoWo \(sur 5 ans\) par Fabrice](#) (ce document n'est qu'un support de présentation et un rappel mémoriel de vécu sur une longue période ; les informations de contact sont disponibles sur celui-ci, si vous avez besoin de renseignements complémentaires).



La BetaPi

Présentation l'Inclusion numérique dans les tiers-lieux - le retour d'expérience de La BetaPi par Kim

2 piliers : Education populaire d'une part, sciences, techniques et éducation à l'environnement d'autre part.

FabLab 2017 devenu un tiers-lieu en 2020

numérique jeunesse fabrication bricolage prise d'initiatives et entrepreneuriat

inclusion numérique :

- donner de la visibilité aux offres distantes et complémentaires : il faut composer avec l'existant, il y avait bcp d'initiatives quand on a démarré, donc un gros travail en réseau avec la mise en place d'un COPIL bisannuel sur la CdC pour cartographier les R et construire les complémentarités
- toucher les publics cibles : on pouvait véhiculer une image geek et spécialiste avec le FabLab il fallait le contrer ! Il était nécessaire d'aller vers, sortir du tiers-lieu, avec pédagogie.

Avant d'aller vers le numérique, il a s'agit de travailler sur la réconciliation avec le numérique pour enrayer la peur.

La forme des ateliers et la pédagogie a été travaillée, ainsi ont été mis en place des cycles de 5 ateliers calés sur chaque période scolaire en mode STOP ou ENCORE parce qu'en une séance on ne peut pas enrayer la peur et aller sur l'appropriation. L'objectif ultime c'est d'aller sur un site internet, valider un formulaire en maîtrisant sa boîte mail également. Ces cycles se déroulent dans le tiers-lieu et sur le canton. En marge des ateliers thématiques de pratiques ou de découvertes ponctuelles : intelligence artificielle, mails frauduleux... Permet également de capter des publics qui à la fin de l'atelier, par la relation créée, l'identification d'un besoin d'accompagnement, ils s'inscrivent à un cycle.

Un partenariat avec Pôle Emploi : comment le tiers-lieu peut venir répondre et compléter le travail des conseillers insertion de Pôle Emploi ? de même avec les Conseillers France Services.

Depuis le début, ils ont également essayé des contrepieds, ainsi utiliser le FabLab exemple fabriquer un cadeau de Noël qui fait découvrir l'environnement et découvrir les offres d'accompagnement. Enfin, ils ont intégré le programme [Silver Geek](#), entraînement et compétition d'e-sport pour les seniors.