

Agir pour l'inclusion numérique

Atelier 8 : Comment renforcer le lien social par la médiation numérique ?

Animatrice : Marianne Massaloux Médias-Cité

Intervenants invités :

Alexandre Licata Cap-Sciences

Edouard Sainte-Luce GIP Bordeaux Métropole médiation et Promeneur du net de la Gironde

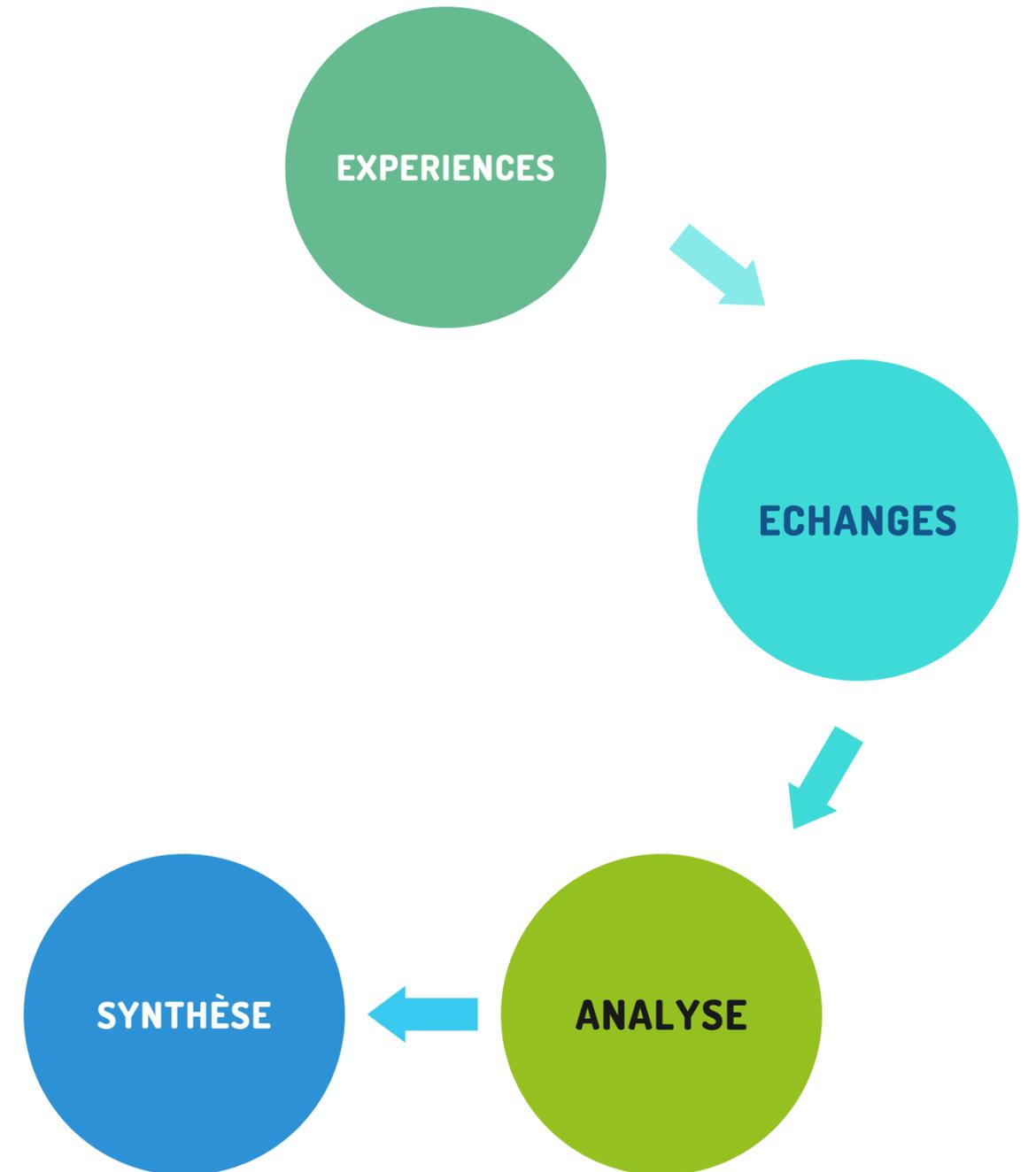
Yann Hontebeyrie Cybernadette



Comment renforcer le lien social grâce au numérique ?

Internet est une porte ouverte sur le monde. C'est assurément vrai et il reste bien plaisant de pouvoir discuter avec des "amis" du bout du monde à travers les réseaux sociaux par exemple. Mais Internet est aussi un outil de relations de proximité qui peut permettre de créer du lien social avec le voisin de son immeuble ou le collègue inconnu de l'étage du dessous à travers des outils en ligne et des réseaux sociaux de proximité qui peuvent s'avérer être de véritables créateurs d'un lien social parfois perdu.

Cet atelier sera l'occasion de partager nos expériences et nos outils, d'explorer de nouvelles pistes et de réfléchir collectivement aux bonnes pratiques dans ce domaine.



Participants et intervenants

25 personnes sont venues participer à l'atelier aux côtés de l'animatrice et des 3 intervenants conviés pour partager leurs expériences de terrain.

Alexandre Licata : le Fablab de Cap Sciences

Présentation rapide de Cap Sciences et de sa nature :
Centre de Culture Scientifique, Technique et Industrielle.
Présentation des Fablabs et du Fablab de Cap Sciences.

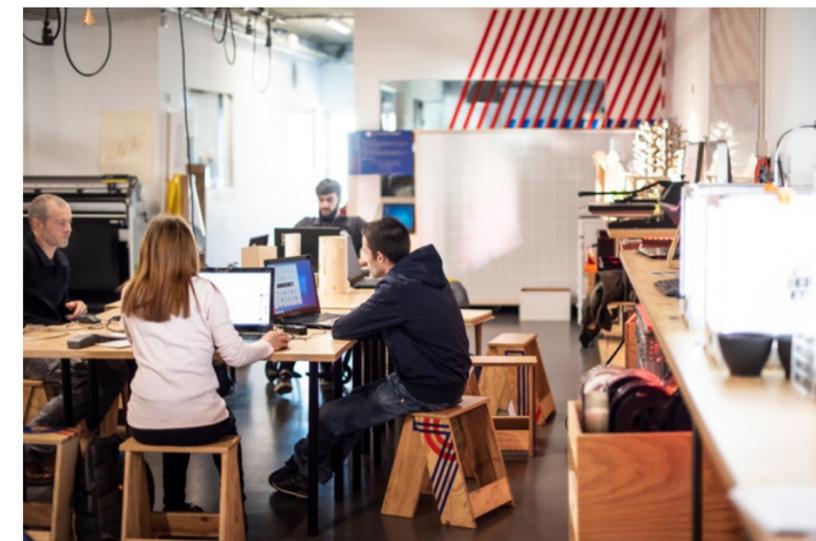
"Tous les Fablabs ont leur couleur et leurs formules. À Cap Sciences, on a différents publics et on veut faire en sorte qu'ils se rencontrent."

Alexandre nous présente l'un des projets portés par le Fablab et Orange qui s'adresse aux personnes NEET (neither in employment nor in education or training, il s'agit de personnes qui ne sont ni en emploi, ni en études, ni en formation.)



« Le fablab de Cap Sciences permet un accès au numérique créatif. On reçoit un public dit NEET. On leur apprend à mettre en forme leurs idées et ça permet de montrer que les outils sont accessibles même si les machines peuvent sembler imposantes.

L'objectif est aussi de faire reprendre confiance au public et favoriser l'insertion sociale car on découvre des métiers, on monte en compétence. L'écueil actuel, c'est que les publics bénéficiaires restent entre eux, donc on tente de ramener de la mixité. On a des partenariats avec Pôle Emploi mais aussi avec l'École de la Deuxième Chance. On fait des tarifs préférentiels, on essaie de faire des forfaits. Et quand il y a des problèmes de mobilité, on déploie le fablab nomade. »



crédits photos : @ANAKA Cap Sciences

Édouard Sainte-Luce : Promeneur du net et Triporteur du GIP Bordeaux Métropole Médiation

Édouard vient présenter 2 initiatives sur lesquelles il intervient :

- le dispositif Promeneur du net (PDN) dont il est membre du réseau girondin depuis 2019.
- le triporteur animé avec le PIMMS de Bordeaux



Le réseau PDN 33 rassemble en Gironde des professionnels de la jeunesse qui ont choisi d'intervenir une partie de leur temps de travail sur les réseaux sociaux.

« Le dispositif des Promeneurs du Net offre un espace d'écoute supplémentaire aux jeunes. On y donne des informations sur la vie de quartier et on répond à leurs questions. C'est une chance pour eux de poser des questions à des adultes quand ils n'ont forcément l'occasion de le faire avec leur entourage. Le téléphone est un vecteur de lien social pour les jeunes. »



« Le triporteur consiste à aller vers les gens. On va dans les quartiers pour garder du lien et régler les problèmes d'accès aux droits divers. Ça permet de proposer des ateliers avec différents partenaires. La force de notre action est dans régularité des rendez-vous. La fracture numérique devient presque un prétexte pour garder du lien. »

« On n'utilise jamais les formules comme inclusion ou fracture numérique avec les publics, sinon, on perd les gens. »
Ce qui fait la force du triporteur c'est aussi les partenariats locaux : toutes les structures locales relaient et envoient vers le triporteur. L'objectif de cet "aller vers" est de sortir dans les quartiers et de toucher les invisibles. Demain des ponts seront fait avec les établissements scolaires aussi.

Yann Hontebeyrie : Cybernadette

Yann présente le projet Cybernadette porté par Médias-Cité qui consiste à proposer en Gironde et souvent en ruralité, des ateliers d'accompagnement au numérique aux "jeunes de plus de 60 ans".

« C'est vrai qu'on passe un moment ensemble, pas forcément avec des chouquettes (cf. le slogan de Cybernadette est : "le numérique sans prise de tête mais avec des chouquettes"), ça peut être cidre et petits boudoirs, mais c'est convivial. L'aspect social du projet est très important. C'est un club, comme ils en ont souvent pour jouer à la belote ou autres. Dans certains on tape le carton, là on fait du numérique. C'est ludique ».

« Beaucoup n'osent pas, confirme Yann de Cybernadette, mais ils veulent vraiment s'inscrire dans le paysage numérique. Si certains utilisent déjà un peu le mail, faire sa déclaration d'impôts sur Internet, bah ça fait peur. On est là pour les rassurer et les accompagner ».

Les ateliers prévus pour 10 personnes et 1h30 débordent souvent avec plus de gens et plus de temps consacré, notamment si on compte les pauses. Les usages varient selon le souhait des participants qui créent eux-mêmes leur programme : Whatsapp, recherche web, mail, cloud .. tout peut y être abordé selon les envies des participants et leurs questions.

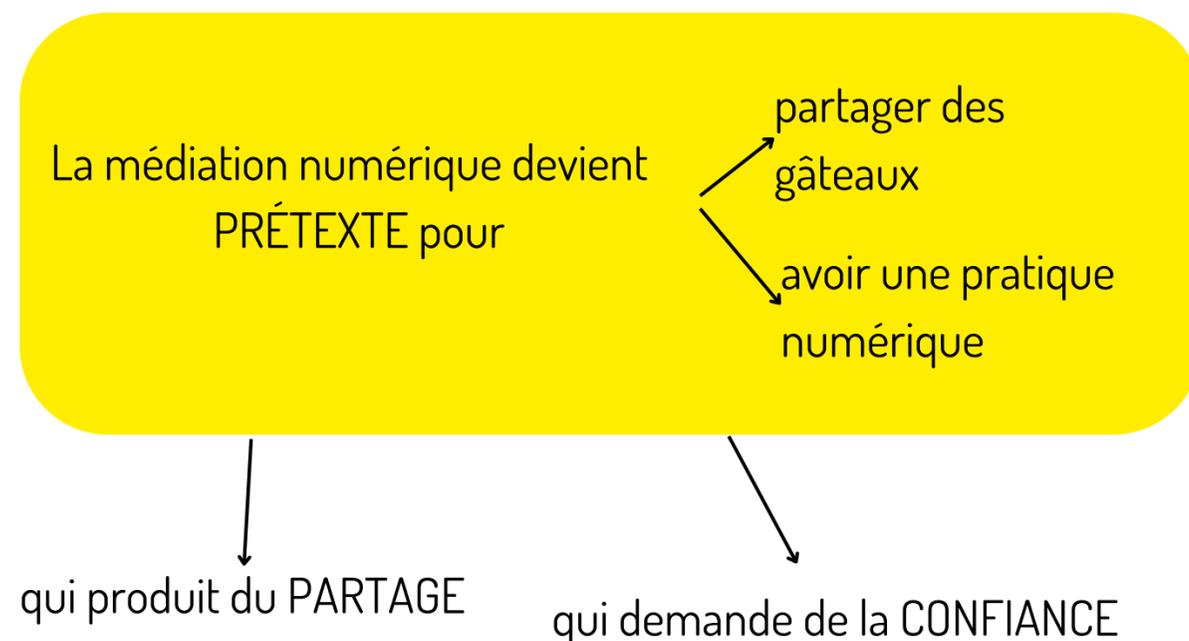
Une remarque de la salle :

« Nous, au centre d'accueil où je travaille, on a des bénévoles qui sont des anciens et qui n'arrivent pas à se débrouiller avec l'ordinateur. Ils paniquent, ils plantent tout et ils s'en vont. On a plusieurs problèmes : on ne travaille qu'avec des bénévoles et en plus, si on les coupe de ça, c'est l'isolement assuré pour eux.

Cybernadette pourrait peut-être nous aider à former ces bénévoles aux pratiques numériques ? »



Échanges, discussions : les dernières 30 minutes de l'atelier sont riches et nous tentons une synthèse en dégagant des mots et idées-clés :



AVEC QUELLES MOTIVATIONS ?

- rencontrer d'autres personnes
- apprendre
- faire reconnaître et augmenter "sa valeur"
- avoir un projet en commun
- reprendre confiance en soi
- répondre à un problème (urgence pour trouver une solution, de l'aide)

COMMENT ? DE QUELLE MANIÈRE ?

- "aller vers" (triporteur, fablab itinérant, atelier en ruralité, etc.)
- démarche participative (je décide, je propose, je ne suis pas spectateur ou consommateur)
- la régularité : point de repère sans contrainte mais simple d'accès
- utiliser un vocabulaire simple et clair
- créer de la confiance en proposant des espaces d'écoute, avec le relais des partenaires locaux, et des habitants.

LIEN SOCIAL AVEC QUI ?

- les professionnels
- les autres participants, apprenants, bénéficiaires
- les pairs

AVEC QUELS OUTILS NUMÉRIQUES ?

avec des outils adaptés à leur préoccupations (envie de Whatsapp, envie d'imprimante 3D, besoin d'accéder à ses démarches administratives, etc.)

Retrouvez ici les liens vers les projets présentés et les ressources citées :

- Le triporteur du GIP Bordeaux Métropole Médiation et du PIMMS Bordeaux : <https://www.facebook.com/PIMMSdeBordeaux>
- Promeneurs du net : <https://www.promeneursdunet.fr>
- Cap Sciences : <https://www.cap-sciences.net>
ressource citée : SocialDesign : <https://plateforme-socialdesign.net>
- Cybernadette : <https://cybernadette.net>
- Médias-Cité : <https://medias-cite.coop> <https://medias-cite.coop/journal/>

