

REMIXER
LES MÉDIATIONS
NUMÉRIQUES

CROISER LOCALEMENT
LES MONDES DES
MÉDIATIONS SOCIALES
ET NUMÉRIQUES

CO-CONSTRUIRE
ET TESTER DES
SOLUTIONS RÉPLICABLES

BREST



Livret 2
Tupperweb

POUR AGIR SUR L'ACCÈS AUX
DROITS, LE NON-RECOURS ET
L'INCLUSION NUMÉRIQUE COMME
CONDITION D'INCLUSION SOCIALE
ET D'EXERCICE DE SA CITOYENNETÉ

TupperWeb

L'intention

La description

* **Quand les médiateur.rices viennent à vous !**
#Aller vers
#Équipement mobile

* **C'est quoi ?**
C'est une mallette mobile et modulable pour aller vers et aller chez les personnes les plus éloignées des lieux de la médiation numérique.

Ce projet vise à outiller les professionnels pour les aider à atteindre tous les publics qui ne poussent pas habituellement la porte des équipements de quartier et qui restent éloignés géographiquement, socialement ou culturellement de la médiation numérique.

À titre d'exemple, cela peut concerner des personnes âgées isolées, allophones, réfractaires au numérique, en situation de précarité, en recherche d'emploi, en situation de handicap, ou encore les parents cherchant à aborder le numérique avec leurs enfants.

Tupperweb a donc été conçu pour **déployer des actions de médiation numérique au plus près des habitant.es** : sur l'espace public et chez les gens. Car après une première discussion autour d'un café, l'équipe souhaite aussi pouvoir s'appuyer sur le dispositif pour se déplacer chez celles et ceux qui ne veulent pas ou ne peuvent pas se déplacer. Le but est de développer l'aller-vers pour pouvoir tendre vers l'aller-chez.

L'équipe a imaginé un objet compact et mobile qui permet à la fois de créer un petit stand dans l'espace public et de soutenir les interventions à domicile.

- Il prend la forme d'une mallette à roulette déployable, qui est **facilement transportable** sur tout type de terrain grâce à ses grandes roues, sa poignée ergonomique et ses dimensions adaptées.
- Il est facile à manipuler et se **déploie rapidement** en configuration stand (minimum d'opérations de montage, actions simples).

- Il a été conçu pour **contenir le nécessaire** pour organiser des temps de convivialité (même s'il faut emmener un peu de matériel à côté, si l'on veut servir des cafés notamment) ainsi que le matériel pour animer des ateliers à domicile.
- Il est assez petit mais il **attire le regard**, avec la sucette et les couleurs. Cela permet de capter l'œil des gens, les faire venir et pourquoi pas engager la conversation, expliquer le projet et ainsi créer du lien.



|| Il roule bien, il se pose bien. Il est pratique. Et visuellement, ça marche bien. ||

En mode plié



La poignée

Réalisée en chêne massif, la poignée permet la tenue et le transport du TupperWeb à pied.



Les tendeurs

Quatre tendeurs rouges entourant le TupperWeb permettent de maintenir différents éléments du dispositif (plateau additif, sucette de signalisation) lors du transport. Ils maintiennent également les tiroirs de la caisse fermés et contraignent les pieds du TupperWeb à rester pliés sous la caisse.

Attachés à des pitons vissés à la caisse, les tendeurs entourent le TupperWeb en serrant les éléments à tenir.

Leur flexibilité les rend faciles à utiliser et permet, au besoin, de transporter des éléments supplémentaires.

Les tendeurs fonctionnent par paire avec deux longueurs différentes. Pour le prototype, les deux tendeurs marqués d'un triangle jaune s'utilisent dans le sens de la largeur, les deux tendeurs marqués d'un rectangle bleu s'utilisent dans le sens de la longueur.

Les roues

Pour s'assurer de la solidité du dispositif, les roues sont fixées à un axe en acier de 12mm de diamètre qui traverse la caisse sur toute sa largeur. Leur diamètre de 150 mm a été retenu pour permettre au TupperWeb de s'adapter à différentes natures de terrains.



Les pieds

Des petites extensions du plateau, signalées en rouge, font office de pieds, permettant au TupperWeb de tenir debout en position repliée. La dimension de ces pieds dépend directement du diamètre des roues.

Comment il se déplie ?

Pour déplier le TupperWeb, il faut d'abord retirer les tendeurs. Les pieds situés sous la caisse sont alors libérés et peuvent être dépliés pour amener le TupperWeb dans sa configuration "stand".



En mode déplié



La caisse

Élément central du TupperWeb, la caisse constitue avant tout le plateau principal autour duquel les échanges peuvent avoir lieu. Sa hauteur de 750 mm convient mieux à une position assise. La caisse comprend également les tiroirs convivialité et médiation, ainsi que de multiples ouvertures permettant l'installation de la sucette de signalisation et du plateau additif.



Les pieds

Fonctionnant par paire, les pieds s'écartent vers l'extérieur de la caisse pour plus de stabilité. Ils sont maintenus en position par un élargissement de la pièce qui vient s'appuyer sous le plateau. Comme c'est le cas dans la configuration "valise", les points de contact avec le sol sont signalés par une touche de rouge.

En mode déplié



La sucette

Composée d'un panneau de contreplaqué de 3mm d'épaisseur et d'une tige en cuivre de 10mm de diamètre, la sucette de signalisation se glisse dans des ouvertures réalisées sur la caisse à différents endroits. Affichant le logo du TupperWeb, la sucette répond à un enjeu de visibilité. Elle attire le regard, peut être vue de loin et participe à donner au dispositif son identité de stand.



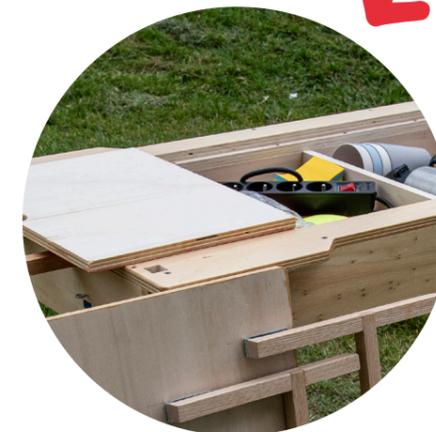
Le Logo du TupperWeb

Construit autour du signe "@", le logo imaginé pour le TupperWeb rend compte de son lien avec le numérique. Sa forme ronde et ses couleurs lui confèrent une identité chaleureuse.

Un plan de travail

Les tiroirs

La caisse principale comprend deux tiroirs de taille égale (370 x 280 x 70 mm). Ils sont maintenus fermés par les tendeurs en positions repliés et s'ouvrent au moyen de couvercles montés sur charnière.



Le tiroir «médiation»

- Carnet papier
- Crayons Bic x4
- Post-it
- Rallonge électrique
- Multiprise électrique

Ce deuxième tiroir contient les éléments en lien avec les actions de médiation autour du numérique et de l'accès aux droits. On y trouve de quoi écrire et se brancher à l'électricité. Le contenu de ce tiroir est amené à évoluer en fonction des actions menées et des besoins identifiés chez le public. On peut y ajouter de la documentation spécifique, des ordinateurs, des tablettes ou des jeux par exemple.

Le tiroir «convivialité»

- Thermos 0.8L x3
- Verres lavables x4
- Gobelets en carton

Ce tiroir est dédié aux actions de convivialité auprès des publics. En plus des thermos et des verres qu'il contient, on peut y placer des gâteaux ou des jus de fruits par exemple.



Un plateau



Un plateau additif

Une fois déplié, le plateau additif se glisse dans les ouvertures aménagées dans le plateau de la caisse. Situé au bout du dispositif, sa hauteur est celle d'un comptoir (950 mm) et favorise des échanges debout.

Comment utiliser cet outil de médiation ?



Une question de posture avant tout

Souvent on écoute les gens dans la rue mais en ayant déjà en tête notre projet, notre idée. Plus qu'écouter, il faut avant tout entendre, savoir accueillir les besoins, les envies et les craintes exprimés par la personne. Cette première rencontre, **c'est ce qui va définir tout le reste de la relation par la suite**. Il faut donc créer un lien de confiance avec les gens, en quelque sorte les apprivoiser. Cela peut prendre du temps, plusieurs mois parfois.

Trois scénarios d'usages

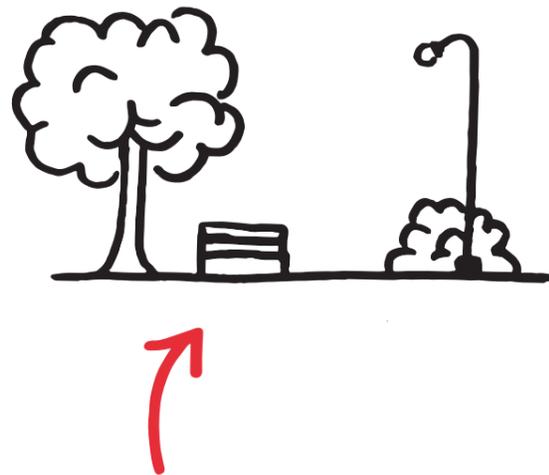
Cet outil de médiation est facilement transportable. Il peut aussi bien être utilisé en extérieur dans l'espace public, qu'en intérieur (dans un hall par exemple), tout comme à domicile, chez les personnes rencontrées.



À l'extérieur

Quand on se met dans l'espace public, le chariot intrigue. Le fait de proposer du café est aussi important, cela permet d'attirer les passant.es. Le prototype est compact, stable et facile à manipuler. Mais il faut emmener un peu de matériel à côté, si l'on veut servir des cafés notamment.

Idéalement, **deux personnes** doivent être présentes pour animer ce dispositif en extérieur : l'une qui reste près du stand et qui offre le café ; l'autre qui part à la rencontre des gens dans la rue et les dirige vers le stand. Il s'agit de **deux rôles bien distincts**, qui permettent de rejoindre des publics différents.



Il est aussi important de s'installer à proximité de bancs, ou de prévoir des espaces pour s'asseoir. Rester debout plusieurs heures durant peut être fatigant.

Enfin, ce prototype est bien adapté pour des événements avec d'autres partenaires, sur des moments qui ne sont pas dédiés au numérique. Cela permet de toucher d'autres publics.

|| J'ai utilisé deux mallettes roulantes quand j'étais proche du centre social, dont l'une avec tout le matériel de convivialité. ||

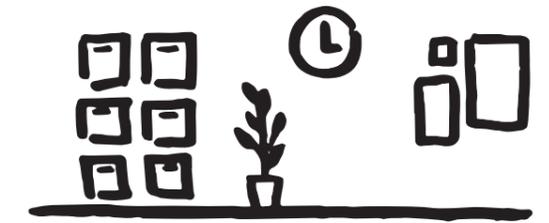
À l'intérieur

Le prototype peut aussi être installé au sein d'une structure de quartier, dans un hall d'immeuble.

||

J'ai aussi testé le prototype dans le hall du centre social, en animant un "café du net". C'était plus classique, dans nos locaux, mais cela permet de créer un moment de partage, de convivialité en intérieur assez facilement.

||



À domicile

Au sein de l'équipe, nous étions tous d'accord sur le fait qu'**aller vers n'est pas suffisant pour rejoindre les publics les plus éloignés**. L'idée était de s'appuyer sur le prototype pour entrer en contact avec des personnes, dans l'espace public, créer un lien de confiance, afin de proposer une rencontre informelle chez celles et ceux qui le souhaitent. Chaque personne est alors invitée à convier d'autres personnes qu'elle connaît, dans l'esprit des réunions Tupperware®.

Cette configuration n'a pas été testée pendant la phase d'expérimentation mais elle prend ses racines dans le cadre de l'expérimentation d'Internet en habitat social, menée il y a une quinzaine d'années sur Kérourien, à Brest. L'idée était de faire des cafés, goûters ou apéro autour d'Internet, pour pouvoir faire connaître ses usages, son intérêt et surtout donner envie aux habitant.es du quartier de se former au numérique.



|| Une personne qui avait pris la connexion Internet invitait deux ou trois connaissances, amis ou voisins pour découvrir le numérique sous un format qu'à fait connaître une certaine société autour de la cuisine. On échangeait pendant une heure ou une heure et demie autour d'un café. C'était convivial et simple. ||

La vie du prototype : de l'idée à l'expérimentation sur sites

Le prototype "Tupperweb" a été pensé pendant le Remix par une équipe de 5 professionnel.le.s et une facilitatrice.

- Loïc Le Nel, directeur du centre social Horizons, Brest
- Régine Roué, chargée de mission numérique à la Ligue de l'enseignement FOL 29
- Christophe Méasson, médiateur numérique, Plourin
- Hugues Etienne, chargé de médiation numérique, Keredern
- Brendan Cornic, designer plasticien
- Catherine Michel, facilitatrice

Constat

L'équipe est partie du constat suivant : certains publics n'ont pas accès à la médiation numérique, notamment à cause de leur éloignement géographique des grandes villes.

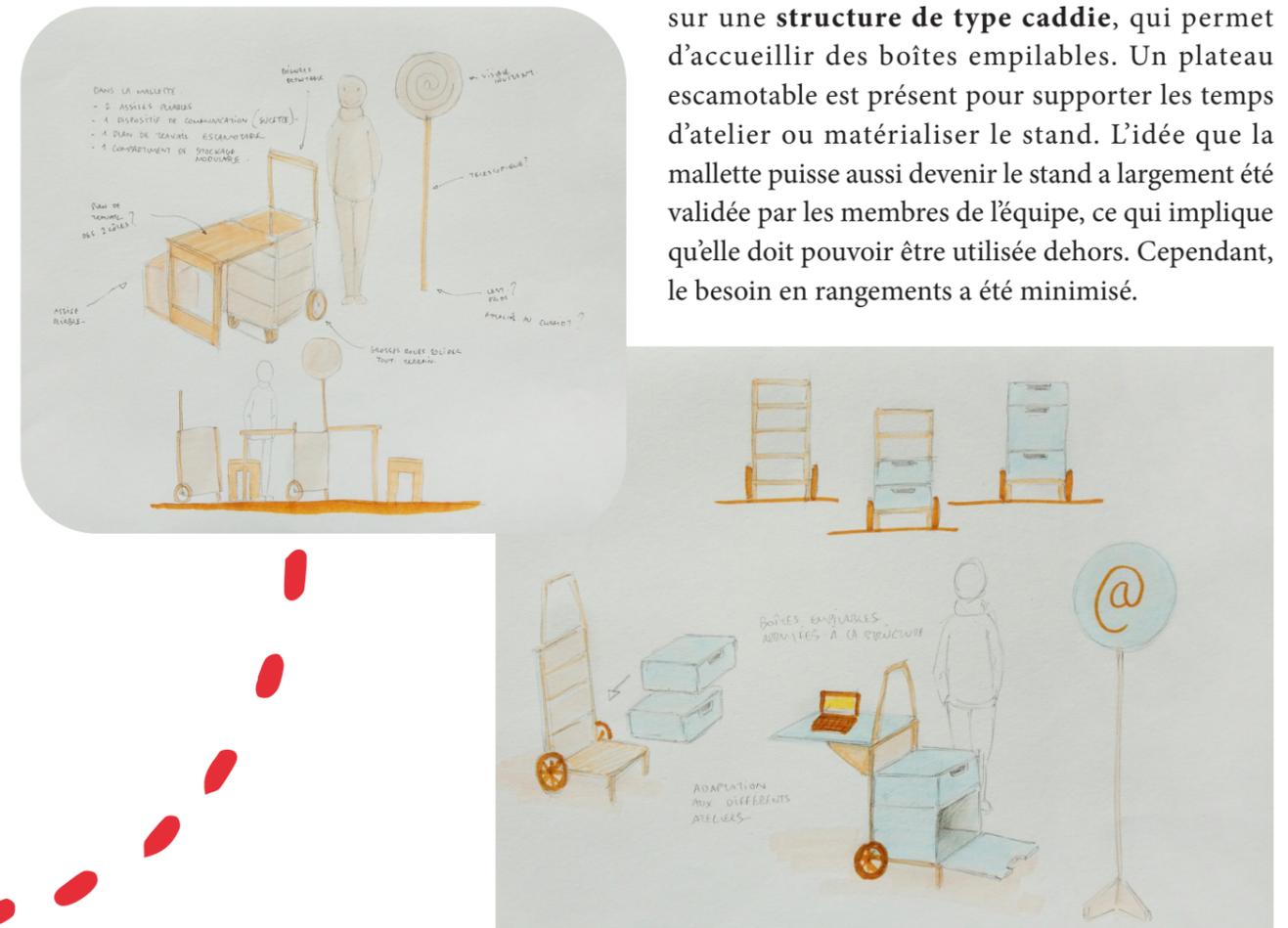
Iels se sont inspirés de projets plus ou moins proches et déjà existants pour penser ce prototype. Parmi toutes ces inspirations, des actions de médiations itinérantes, telles qu'[EmmaBüs](#) ont été retenues : un Espace France Service itinérant géré par Emmaüs Ruffec (Charente), dont l'objectif est d'améliorer l'accès aux droits pour les personnes isolées sur les thèmes de la mobilité, du numérique et de la santé, ainsi qu'une intermédiation avec les services publics en voie de dématérialisation. Aussi, le [Lab Archéo Mobile](#), conçu comme un laboratoire

itinérant de pratique de l'archéologie, cette mallette pédagogique a pour objectif de sensibiliser le public à une spécialité de l'archéologie : la céramologie. La mallette, transportable par une personne, contient le nécessaire pour mettre en scène un laboratoire de céramologie miniature. D'autres ressources sont recensées sur le [wiki du prototype](#).

|| Ce test a eu des impacts par la suite. Certaines personnes ont cheminé et des gens sont venus au centre social, pour se former au numérique ou pour faire tout autre chose. ||

Première conception

La **première conception** (ci-dessous) a abouti sur une **structure de type caddie**, qui permet d'accueillir des boîtes empilables. Un plateau escamotable est présent pour supporter les temps d'atelier ou matérialiser le stand. L'idée que la mallette puisse aussi devenir le stand a largement été validée par les membres de l'équipe, ce qui implique qu'elle doit pouvoir être utilisée dehors. Cependant, le besoin en rangements a été minimisé.



Esquisses de la première conception

Deuxième conception

Dans la **deuxième conception** (voir ci-dessous), la **mallette est entièrement transformable** en stand grâce aux deux piètements dépliables. La configuration obtenue est celle d'une table (dim plateau : 900x500mm, H : 750mm), dans laquelle sont inclus les rangements. L'emplacement d'un élément de signalétique est aménagé pour assurer

la visibilité du dispositif. Il peut s'agir d'une sucette, d'un drapeau ou encore d'un fanion.

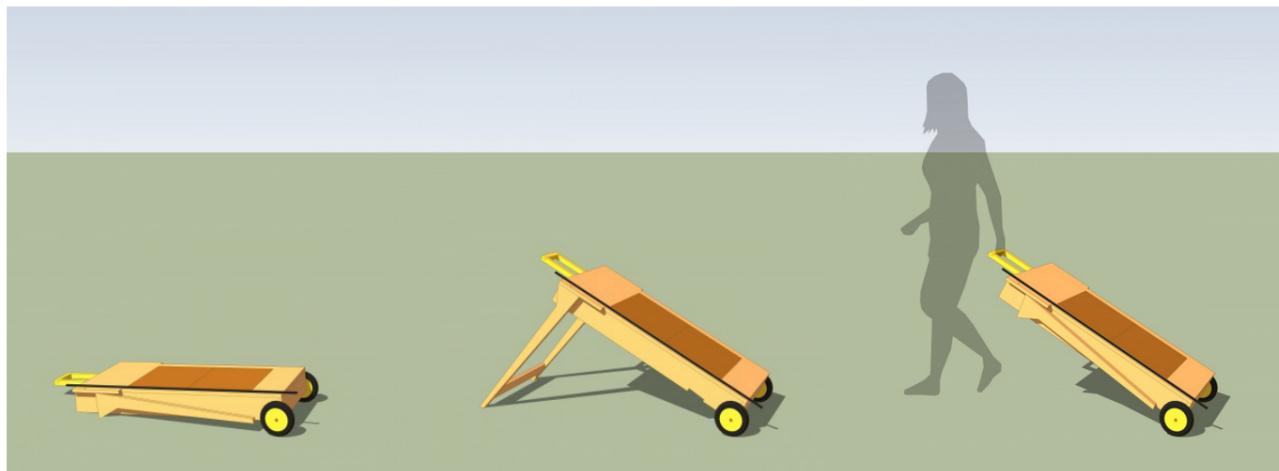
Après ces itérations, l'équipe a finalement abouti, en **troisième conception**, à un prototype **compact, stable et facile à manipuler**.

Ce prototype a été réalisé en taille réelle par Brendan Cornic, designer plasticien embarqué dans cette équipe, avec du matériel simple (cnc, petit électroportatif) et à partir d'un seul matériau.

Le prototype a ensuite pu être testé lors d'une **manifestation multi partenariale** dédiée aux mobilités sur le quartier de Kérourien, par Régine Roué. Le prototype a aussi été expérimenté dans le **hall du centre social de Kérourien**, sous la forme d'un "café du net". C'était plus classique, dans les locaux, mais cela permet de créer un moment de partage, de convivialité en intérieur assez facilement.



Esquisses de la deuxième conception



À vous de jouer !

Les plans et esquisses de ce prototype sont à votre disposition pour vous permettre de le dupliquer et de l'adapter à vos envies et contraintes. Lien vers le [livret technique](#).



Rendez-vous sur
le [site du LabAccès](#)

Vous êtes bricolos du dimanche ? N'hésitez pas à vous rapprocher de lieux ou personnes ressources qui peuvent vous aider :

- Services techniques et reprographie en interne (si vous êtes agent.e publique)
- Ateliers partagés
- Fablab
- Artisan.es
- Imprimeries

