

REMIXER
LES MÉDIATIONS
NUMÉRIQUES

CROISER LOCALEMENT
LES MONDES DES
MÉDIATIONS SOCIALES
ET NUMÉRIQUES

CO-CONSTRUIRE
ET TESTER DES
SOLUTIONS RÉPLICABLES

BREST

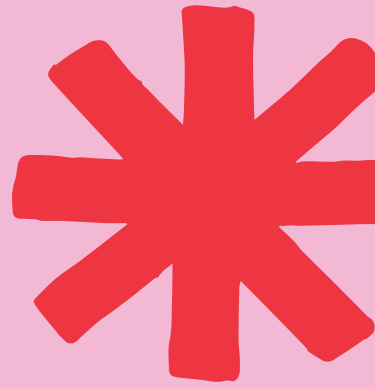
Livret 2

Branchez-vous

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



SOMMAIRE



LIVRET 2

LES PROTOTYPES DU MEDNUM REMIX, LIVRETS D'EXPÉRIMENTATION ET TECHNIQUE

Chaque prototype a son propre livret d'expérimentation, structuré de cette manière :

- 4 L'intention
- 5 La description
- 12 Comment l'utiliser ?
- 18 La vie du prototype :
de l'idée à l'expérimentation sur sites
- 20 Livret technique

Branchez-vous



**Apprenez, découvrez
et testez vos usages
numériques !**
#lowtech
#apprentissage



C'est quoi ?

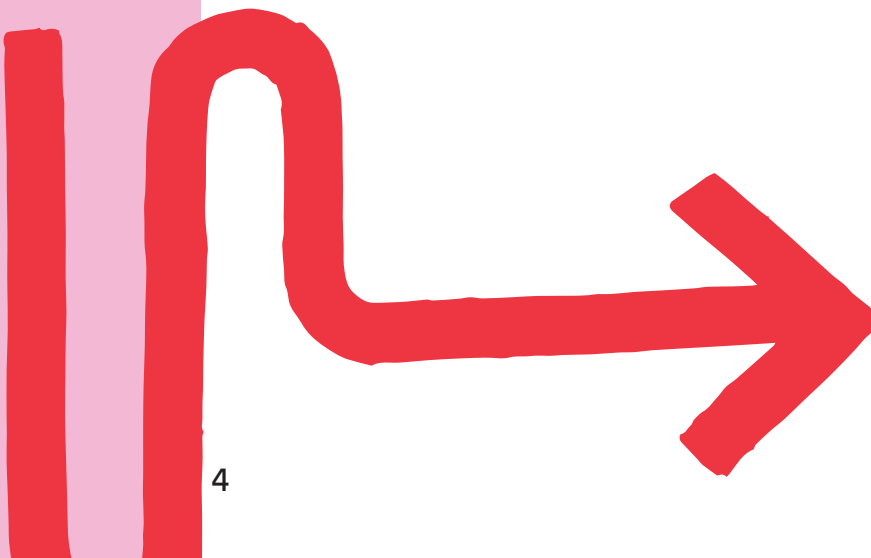
C'est un outil de médiation *low tech* qui permet d'évaluer ses compétences et de progresser sur une thématique, dans une logique de parcours. À l'aide de curseurs, on se positionne, et à l'aide de ressources on creuse certains points clés.

L'intention

Branchez-vous permet de parler de numérique sans utiliser d'outils numériques, en s'appuyant sur un imposant panneau en bois à roulette, visible de loin. Dans un contexte où tout est devenu flou, notre intention de départ était de rendre le numérique concret, palpable et compréhensible pour plus d'autonomie.

Cet outil permet aux personnes peu à l'aise avec le numérique d'aborder ces notions sans le stress de l'écran. La logique d'apprentissage est intéressante car le Branchez-vous permet d'évaluer ses compétences sur le thème abordé, avant de se lancer. Puis il permet d'acquérir des connaissances grâce aux ressources disponibles et visualiser cette progression grâce aux étapes qui guident le parcours. C'est ainsi valorisant pour les personnes de passer les étapes physiquement et de dire "oui ça je sais faire".

Pour les professionnel.les, le dispositif constitue un support de médiation non numérique complémentaire, pédagogique, ludique. **Il place les personnes accompagnées en posture active dans leur démarche d'apprentissage.**

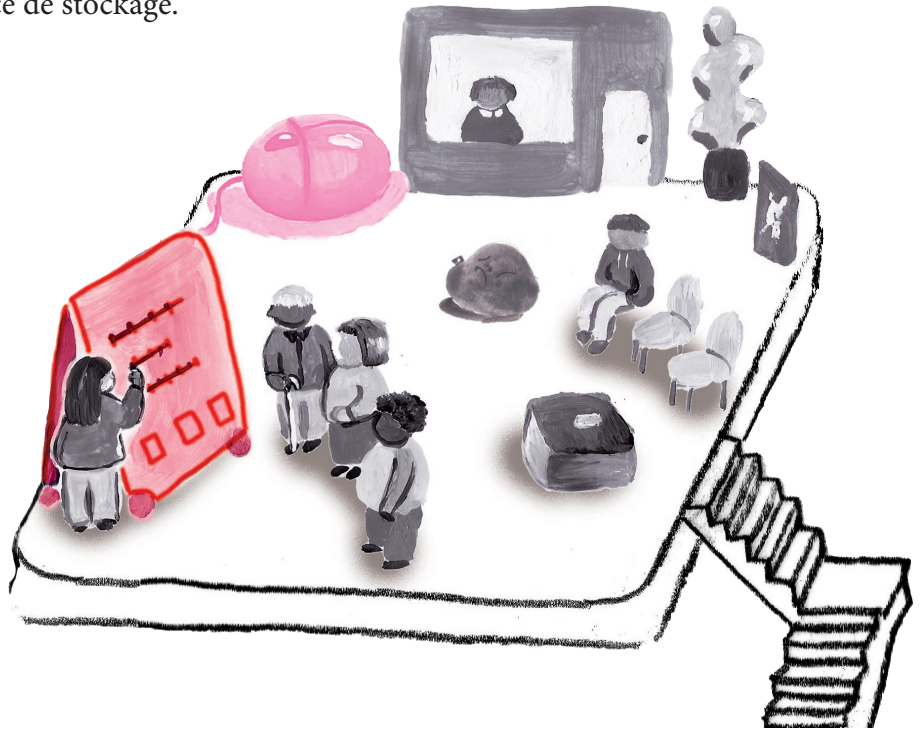


La description

Dans le cadre de l'expérimentation, notre équipe a produit un manuel d'utilisation à destination des professionnel.les de la médiation numérique (voir cahier technique). La description du prototype qui suit reprend et synthétise ces éléments.

Le prototype est composé de trois zones distinctes :

- La face avant, qui comprend la zone de parcours et les ressources.
- La face arrière, qui sert de zone d'affichage.
- L'espace central, qui sert d'espace de stockage.



La face avant



Elle comprend deux éléments :
la zone de parcours et les ressources.

Les parcours permettent aux bénéficiaires de pouvoir appréhender le nombre d'étapes liées à sa démarche numérique, dédramatisant dans certains cas, la démarche en elle-même, les compétences numériques et la confiance du bénéficiaire. En effet, lorsque l'on sait où l'on va, la tâche paraît moins fastidieuse.

La zone de parcours



Elle représente les étapes à suivre pour monter en compétence sur un thème dédié. Une partie du panneau est découpée afin de pouvoir déplacer le curseur en bois, le long d'un chemin qui représente les différentes étapes. **À l'aide du curseur, les participant.es évaluent ainsi, avant de débiter, leur niveau de compétences et progressent au fil des questions, des sujets travaillés à chaque étape du parcours.** Sous forme de panneau de bois que l'on glisse entre deux rails, le parcours est



personnalisable et thématique. Trois thèmes ont été testés pendant l'expérimentation : l'ordinateur, la navigation internet et la messagerie (mail). Un quatrième a également été esquissé pour la thématique de l'accès aux droits.

À noter que les retours d'usage ont révélé que certains curseurs en bois sont difficiles à déplacer

et peuvent s'abîmer avec le temps. Les personnes ayant testé le jeu proposaient de "frotter les parcours avec de la cire à bougies". Par ailleurs, les plaques de parcours sont relativement imposantes et lourdes à l'usage, ce qui a contribué à imaginer une version plus légère du parcours (en format A3).

L'espace ressources



Il permet d'accueillir la documentation support du parcours thématique. Ces espaces de stockage n'ont aucune signalétique, pour faciliter l'utilisation et l'évolution du dispositif, indépendamment du thème travaillé. Pendant l'expérimentation, cet espace a été utilisé pour stocker quatre types de ressources :

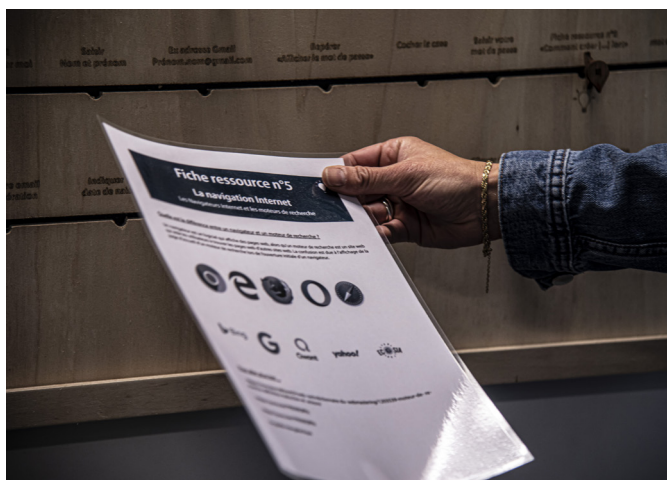


Le manuel d'utilisation

Permet de trouver les différentes informations liées à l'utilisation de cet outil, des conseils d'utilisations ainsi que notre démarche de construction.

La face avant

Les fiches ressources



Elles contiennent des explications synthétiques, des documents iconographiques, des sources telles que des tutos YouTube, des liens de sites internet, des références de livres ou manuels (voir cahier technique). Les ressources sont notifiées par le pictogramme “ampoule” sur certaines étapes des parcours thématiques. Ces fiches permettent de pouvoir rebondir sur des étapes de parcours et aborder des notions numériques supplémentaires. En complément de ces fiches papier, une version numérique a été pensée à l’issue des tests : créer une identité propre (adresse Gmail), un drive (pour héberger les liens vers les jeux créés) le logo du projet ; créer les compte et les contenus digitalisé (quizz et jeux) sur les plateformes dédiées.

Le guide intergalactique

C’est un “grimoire secret de tout médiateur.trice numérique qui se respecte (...) ; une synthèse illustrée du monde numérique, divisée en cinq chapitres représentant les domaines de compétences inspirés du référentiel européen DIGICOMP, réalisé par le syndicat des médiateur.trices numériques du département 64” (voir cahier technique).

Les tests ont révélé que ce guide intergalactique avait une vraie plus value et correspondait à l’esprit low-tech véhiculé par le prototype : **“Le discours relaté dans ses pages a de l’impact, les documents iconographiques sont clairs”**.



Le questionnaire de positionnement

Il est utilisé en amont d'un atelier pour évaluer les compétences ressenties des personnes et ainsi adapter l'accompagnement au plus près des besoins (voir cahier technique). En effet, les premiers tests ont permis d'identifier trois cas d'usages :

- Si le score est inférieur à 4, différentes plaques de parcours thématiques seront utilisées. Toutes les lignes d'un parcours sont susceptibles d'être utilisées.
- Si le score est supérieur à 5 et inférieur à 7, les bénéficiaires n'utiliseront qu'une plaque de parcours et pas toutes les lignes.
- Si le score est supérieur à 7, les bénéficiaires pourront être en autonomie complète et l'outil répondra à ces questions.

À l'usage, l'équipe a observé que ce questionnaire pouvait être fastidieux, certaines personnes n'arrivant pas au bout de la démarche. Pour y remédier, une version numérique de cette fiche de pré-diagnostic, pré-remplie et automatisée, a été envisagée.



La face arrière



Affichage libre

Cette face d'affichage libre permet de présenter vos contenus pédagogiques, faire des schémas explicatifs ou projeter vos contenus lors d'ateliers de groupe par exemple.

À l'issue de la phase d'expérimentation, trois modifications ont été proposées pour cette face : l'ouverture en deux battants, l'intégration d'un ordinateur et de la peinture magnétique.



L'espace central

Il permet de stocker les plaques de parcours, du petit matériel et le casier des curseurs, ces petits éléments en bois, déplaçables par les bénéficiaires, dans une plaque de parcours thématique, justifiant de l'accomplissement d'une étape.



Comment utiliser cet outil de médiation ?

Dans quelles conditions utiliser cet outil ? À partir des tests réalisés pendant la phase d'expérimentation, voici quelques conseils à destination des professionnel.les qui souhaiteraient l'utiliser.

Conseils avant de se lancer

Un outil qui ne peut être utilisé en autonomie par les usager.ères

Deux configurations d'usage avaient été imaginées au départ : en autonomie et avec médiation d'un.e professionnel.le. Rapidement, la première configuration a été abandonnée. Seul, face à ce grand panneau de bois composé d'un parcours et d'un certain nombre de ressources, les personnes sont souvent un peu perdues. D'autant que les consignes ne sont pas forcément assez explicites pour un.e non-professionnel.le.

Prévoir du temps, s'accorder du temps

En moyenne, le temps d'utilisation varie de 45 minutes à 1 heure. Comme l'a révélé un professionnel qui a testé cet outil : "Il faut "s'obliger" à prendre du temps avec les gens. Cela questionne la notion du temps que l'on va prendre avec eux, pour être dans une posture de faire avec." Pour les utilisateur.trices aussi, cet outil demande du temps. Un des tests n'est pas allé jusqu'au bout, car "la personne a été fatiguée après le remplissage du questionnaire."

Ne pas utiliser cet outil avec tous les publics

De par sa matérialité qui rassure, ce prototype permet de toucher des personnes plutôt éloignées du numérique, qui s'inscrivent dans des parcours de découverte et d'initiation à l'outil informatique. Pour autant, cet outil ne conviendra pas à certains publics. Les personnes qui l'utilisent doivent maîtriser à minima l'ordinateur (démarrage, la souris, le clavier). Par ailleurs, le Branchez-vous ne semble pas adapté à des personnes qui sont dans une demande immédiate et ne sont pas forcément disponibles pour apprendre sur l'instant.

Enfin, le parti-pris *low-tech* - non numérique du dispositif - peut rassurer certaines personnes ou au contraire être peu attractif pour d'autres. Les jeunes publics, ayant une culture informatique grâce aux smartphones et aux consoles de jeu vidéo, semblent moins réceptifs à la présentation *low-tech* de notre démarche. De même, toucher les "réfractaires au numérique" nécessiterait d'imaginer des parcours orientés vie personnelle-loisirs, car les thématiques autour de l'outil informatique n'est pas forcément adapté à ces publics.



S'assurer que vos locaux soient adaptés

Ce mobilier sur roulettes est imposant. Il mesure 175 cm de haut, 120 cm de large et 54 cm de profondeur. Il ne passe pas toutes les portes et tous les ascenseurs. Il a besoin de place pour être utilisé. C'est pourquoi l'équipe a exploré des solutions pour mieux adapter les dimensions du prototype, à la superficie du point numérique dans lequel il est déployé, afin de ne pas créer une atmosphère oppressante et étriquée. L'équipe a abouti à une version plus légère du dispositif, en format A3 (29,7 x 21 cm).

Par ailleurs, pour faire les tests en direct, en parallèle du parcours sur le panneau en bois, l'équipe préconise d'animer des ateliers d'une dizaine de personnes maximum, réparties en îlots ou "en U", avec des ordinateurs. Un paperboard ou un autre tableau d'affichage est recommandé pour afficher le plan de l'atelier et les objectifs. Rappelons qu'il est nécessaire d'utiliser des crayons spécifiques (effaçables à l'eau type woodi) pour écrire sur la zone d'affichage.

Scénarios d'usages

Cet outil de médiation peut être utilisé dans le cadre d'un accompagnement individuel ou en format collectif. Le manuel d'utilisation détaille l'animation avec ces deux configurations. À noter que nous avons - chemin faisant - imaginé une autre version individuelle, davantage guidée par les professionnel.les, en prenant appui sur un parcours en format A3.

Vous trouverez donc ci-dessous une synthèse de ces trois scénarios d'usages.



Accueil

À l'arrivée de votre bénéficiaire, reformulez la demande, identifiez la thématique de la demande et donc le parcours sur lequel s'appuyer.



Diagnostic

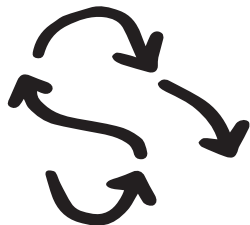
- Présentez la démarche "pas à pas", puis invitez la personne à remplir le questionnaire de positionnement.
- Pendant ce temps, dans la notice en fin de livret, renseignez une page de prise en charge individuelle (voir cahier technique).
- Récupérez le questionnaire de positionnement auprès de votre bénéficiaire, comptez les questions pour lesquelles il a répondu OUI et

Accompagnement individuel - en grande autonomie

Cette configuration a finalement peu été testée car à l'usage, l'outil de médiation était plus adapté à un atelier collectif, avec un.e professionnel.le vraiment présent pour aider les personnes à cheminer. Voici les principales étapes.

reportez vous aux éléments relatifs au score sur la fiche de prise en charge ou à la page 10 du manuel d'utilisation.

- Estimez et annoncez la durée de la démarche et les grandes étapes, relevez les points critiques et cochez les parcours utilisés dans sa démarche et surlignez la description.



Préparation du parcours

Mettez en place le panneau lié au parcours et annoncez-lui votre retour auprès de lui (par exemple, dans 10 min, sur demande, à la fin de telle étape...).

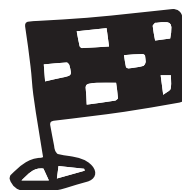


Retour auprès de l'usager.ère

Répondez aux éventuelles questions, faites un état des lieux de la démarche et apportez de la documentation supplémentaire au besoin.



Suite et fin de la procédure en autonomie



Feedbacks

- Reprenez la fiche de prise en charge à son nom et cochez les étapes effectuées (utiles en cas de séquençage).
- Cochez la case "démarche complète" si la démarche est effectuée ou si la démarche n'est pas terminée, puis convenez d'une date ultérieure pour sa complétude. Cochez la case "impasse" si l'outil ne répond pas du tout à la demande de l'usager.ère.
- Recueillez sur cette même page, au verso, l'expérience utilisateur.trice et le ressenti de votre bénéficiaire en répondant à la série de questions.

Scénarios d'usages

Accompagnement individuel - version légère sans autonomie

Lorsque nous avons imaginé une version plus légère du dispositif, nous avons souhaité l'incarner à travers un parcours orienté accès au droit (Ex : "comment me créer un compte sur un site

administratif, comment récupérer une attestation, comment prendre rendez-vous avec les préfectures). Concrètement, le parcours prend la forme d'une feuille A3 plastifiée qui sert de support lors d'un rendez-vous individuel, afin de permettre aux personnes de suivre et de comprendre le processus, même si elles ne le font pas. Cette configuration est différente de celle évoquée précédemment, elle offre un mélange de "faire à la place de" et de "faire avec".



En amont

Un entretien préalable individuel, à l'aide du questionnaire de positionnement, a permis d'évaluer le niveau des bénéficiaires et de constituer des groupes relativement homogènes avec différents niveaux d'accompagnement.

Accompagnement collectif

Nous proposons ci-dessous un exemple d'atelier collectif sur la thématique de l'ordinateur, qui permet de comprendre la manière dont peut être sollicité cet outil de médiation dans une telle configuration.



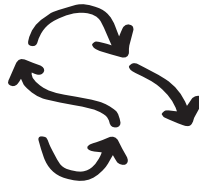
Brainstorming

Annonce du plan de la séance et des objectifs



- Procédez à un brainstorming sur la question : d'après vous de quoi est composé un ordinateur ?
- Avec une aire dédiée sur la face d'affichage de notre mobilier, et un code couleur, veillez à classer et faire apparaître les

catégories de composants et les différents liens (câbles, connexions...). Pour appuyer vos propos, vous pouvez vous appuyer sur une unité centrale ouverte en guise de démonstration.



Parcours

- Demandez aux participant.es de répondre aux différentes questions du parcours.
- Reprenez la parole lorsque tous les participant.es se trouvent à une même étape (sécurité, ergonomie par exemple), en reprenant les éléments schématisés pendant le brainstorming et en vous appuyant à l'occasion sur la lecture des fiches ressources par un ou des participant.es.



Quizz

Poursuivez l'atelier par un jeu, de type questionnaire sur papier, permettant par exemple de manipuler la souris : notion de clic, double clic, droit, gauche et déplacement de la souris.



Panneau de configuration

Suite au jeu, les participant.es peuvent désormais être familiarisés avec la manipulation de base de la souris (par extension à la sélection, validation et déplacement d'éléments). La dernière étape proposée est l'utilisation de la barre de recherche (loupe) afin d'accéder au panneau de configuration.



Fin de séance

- La séance s'achève sur le dernier chemin du parcours : éteindre l'ordinateur.
- Faites suivre le dernier chemin du parcours par vos utilisateur. rices, l'occasion d'une dernière intervention liée à l'économie d'énergie : mise en veille, éteindre, débrancher.

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



Le prototype “Branchez-vous” a été pensé pendant le Remix par une équipe de 5 professionnel.les et une facilitatrice.

- Mathilde BRISSET, Conseillère numérique, ville de Plougastel
- Justine ROLLAND, Agent d'état civil en mairie, ville de Brest
- Thibault FOURNIER, Designer, Recyclerie Un peu d'R.
- Cédric QUENTIN, Animateur socio éducatif,
- Audrina ZOUGLECH, Agent d'état civil en mairie, ville de Brest
- Claire CARIOU, Facilitatrice

À l'issue de cette phase d'idéation, le prototype a été réalisé en taille réelle par Thibault Fournier, designer de la recyclerie Un peu d'R. Cédric Quentin,

membre de l'équipe de conception, a profité d'un stage à la recyclerie pour produire une première version des supports pédagogiques et compiler les ressources. Lors de la rencontre ouverte post-Remix du 15 décembre 2022, l'équipe s'est ouverte pour permettre le test sur différents sites de la métropole brestoise.

Florian Breton, formateur en informatique à la maison de quartier de Bellevue, qui avait participé au Remix sans intégrer une équipe, s'est alors proposé pour accueillir le prototype et le tester lors de ces ateliers informatiques. Cette première période de test a permis de recueillir des premiers retours de participant.es et de médiateur.rices.

Par la suite, Cédric Quentin a profité d'un second stage au sein de l'association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées

(LADAPT) de Brest pour tester le prototype dans une autre configuration. Et ce, toujours en lien avec l'équipe, qui a ainsi pu tester une nouvelle façon de promulguer ses cours informatiques.

C'est ensuite l'équipe du CDAS de Saint-Marc qui a testé le prototype sur la thématique de l'accès aux droits. L'occasion d'ajuster les nouveaux contenus sur cette thématique et de projeter une itération du prototype en format A3, plus adapté pour les entretiens individuels.

Puis le prototype est passé rive droite pour rejoindre la Mairie de quartier des Quatre Moulins, qui fut l'occasion de tester les premiers ajustements du prototype.

À la suite de cette phase de test, le prototype a été retravaillé par Cédric Quentin et Thibault Fournier pour intégrer un écran d'ordinateur et un tableau blanc. La version plus légère du prototype, sous format A3, a aussi été réalisée, suite aux différents retours issus des tests.



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

