



**Conseil de
développement**
Métropole de Rennes

Les débats Codev
JANVIER 2020



Médiation numérique sur la métropole de Rennes : quel(s) accompagnement(s) au numérique voulons-nous ?

Synthèse de la rencontre débat du 19 septembre 2019

Le Conseil de développement de la métropole de Rennes (Codev) a organisé en septembre 2019 une rencontre-débat sur les enjeux de la médiation numérique et aux données sur le territoire métropolitain. **Ce document est une synthèse des échanges qui s’y sont tenus.**

Pourquoi cette rencontre-débat ?

En 2018, les membres du Conseil de développement de la métropole de Rennes ont souhaité apporter leurs regards d’acteurs locaux sur les enjeux métropolitains liés aux données. Une préoccupation est remontée très régulièrement : la médiation aux usages des données et plus largement des outils numériques sur le territoire, à l’intention du « grand public ». Le Codev a parmi ses missions d’être acteur du débat métropolitain. Ses membres ont donc souhaité en 2019 mettre en débat les enjeux locaux de la médiation numérique en y apportant un regard « usager », d’où l’entrée par les publics proposée à la rencontre-débat.

Ses objectifs ?

Croiser les réseaux et les regards sur ce thème, partager les remontées de terrain par l’angle des publics accueillis et de leurs demandes, discuter des points de consensus et des points de tension sur lesquels les acteurs du territoire pourraient agir.

Comment s’est-elle construite ?

A partir de rencontres, d’entretiens avec un panel large d’acteurs locaux de la médiation numérique, membres du Codev ou non, et d’un travail plus collaboratif avec une quinzaine d’entre eux, volontaires pour travailler plus finement la mise en visibilité de toute cette matière.

Qui a-t-elle réuni ?

Une cinquantaine de participants, avec des profils diversifiés : de nombreux médiateurs de terrain, mais aussi des élus municipaux et communautaires, des employés de mairies et de Rennes Métropole (dont médiathécaires), des membres du Codev, des universitaires, des citoyens. L’objectif d’ouverture et de diversité de ce temps-fort « grand public » est donc atteint.

Quelles suites à cette rencontre-débat ?

Une dynamique d’échanges s’est enclenchée entre acteurs locaux concernés (sur le terrain et dans la mise en réseau). Première concrétisation : la co-organisation d’une rencontre professionnelle le 6 février 2020, par Rennes Métropole, la Ville de Rennes, Bug, et le Ti Lab (laboratoire d’innovation publique).

Les trois pages suivantes reprennent des éléments clés entendus lors de la rencontre débat, dans les différentes parties qui l’ont composée : éléments de contexte, témoignages terrain, puis débat sur quatre thématiques.

La restitution complète des échanges de cette rencontre-débat est à lire ici :

www.codev-metropolerennes.bzh



Éléments de contexte

Avec une présentation de **Pascal Plantard**, codirecteur du Gis Marsouin

Pascal Plantard est Professeur des Universités en Sciences de l'Éducation, Vice-président Innovation Pédagogique et Numérique, Anthropologue des usages des technologies numériques, Fondateur de la filière USETIC-TEF (DU, DEUST, LP et Master).



En résumé

- Une ressource à l'échelle locale : le GIS Marsouin
> <https://www.marsouin.org>
- Quelques résultats de la dernière **enquête CAPUNI** sur les usages du numérique :
 - la nouvelle frontière des usages du numérique se situe maintenant entre le 3^{ème} et le 4^{ème} âge (plus de 75 ans) ;
 - 89 % des bretons sont internautes.
- La médiation numérique s'est construite par une succession de politiques publiques depuis les années 80 et n'est toujours pas stabilisée.
- **Trois catégories d'activités de médiation numérique** : bénévoles, professionnels des métiers de l'accompagnement, professionnels de la médiation numérique.
- **Les structures de médiation numérique** : avant tout les **bibliothèques et médiathèques**. Suivent les maisons de l'emploi et mission locales, les points/bureaux/centres Information Jeunesse.

Témoignages

Quels besoins exprimés par les publics dans les lieux de médiation numérique ? Quelles réponses aujourd'hui ? Quels leviers pour demain ?

Partage des besoins des publics identifiés et des médiateurs de terrain



Avec les témoignages de :

Emmanuelle Anneix-Dao, Médiation Métropole PIMMS - Rennes

Ophélie Cousin, Médiation Métropole PIMMS - Rennes

Claire Denis, Association Rennaise des Centres sociaux

Clément Guy, Espaces sociaux communs

Déborah Cary, Les Champs Libres

Mélanie Morin, Google Ateliers Numériques

Tony Vanpoucke, EduLab Université de Rennes 2

En résumé

Les besoins des publics

- **Multiplicité** des problèmes rencontrés par les personnes.
- **Sentiment d'impuissance, de honte, d'être laissé pour compte** : jusqu'à de l'exclusion, de la dépression.
- **Les jeunes également mis en difficulté** sur leurs démarches administratives, comme tous les autres profils.
- Exemple de conséquence : des **reports des services publics vers des services payants**, pas forcément efficaces.
- Un besoin récurrent d'**aide numérique à domicile**, sur le propre matériel de la personne en difficulté.

Les besoins des médiateurs

- Confrontation directe à la souffrance des personnes : **complexité de ces métiers**, avec des formations parfois inadaptées.
- Un constat : le **médiateur numérique** devrait être un « **mouton à 7 pattes** » avec en plus une compétence sociale.
- Besoin de **reconnaissance** du travail et des compétences humaines associées à de la médiation.
- Besoins d'échanges, d'interconnaissance, de maillage à l'échelle locale.
- **Besoin de partage** de compétences, d'échange de bonnes pratiques entre professionnels faisant de la médiation numérique, ainsi qu'**entre professionnels du social et du numérique**.



Débat territorial



Au local, qu'est ce qui fait débat ? Que pourrait-on améliorer ?

En résumé

	Thématiques	Constats	Débats	Pistes de solutions
Débat #1	<p>Les conséquences de la dématérialisation : quelle(s) réponse(s) donner à ces demandes urgentes (accès aux droits, administratif), par les acteurs locaux ?</p> <p>Modérateur : Benoît Vallauri, Région Bretagne</p>	<ul style="list-style-type: none">• Une dématérialisation des services d'Etat complètement subie à l'échelle locale.• Un manque de moyens exprimé par les acteurs notamment de l'action sociale.	<ul style="list-style-type: none">• Le manque d'accessibilité des services publics nationaux doit-il être compensé par l'intervention des collectivités locales, sans moyens alloués ?• Accès aux droits : une priorité lors de la conception des services publics numériques ?• Question des normes ?	<ul style="list-style-type: none">• Des compétences à hybrider entre structures du territoire à vocation sociale et à vocation numérique.• Pouvoir passer un coup de fil à un ami entre professionnels de la médiation numérique et professionnels de l'action sociale.• Une médiation aussi à l'intérieur des administrations.
Débat #2	<p>L'état d'esprit des médiations proposées sur le territoire : pour quelle(s) finalité(s) doit-on développer la médiation au numérique sur le territoire ?</p> <p>Modérateur : Hugues Aubin, Rennes Métropole</p>	<ul style="list-style-type: none">• Finalité de la médiation numérique : remettre de l'humain, de l'estime de soi, de l'autonomie.• Besoin de définir/préciser les différents métiers derrière le terme « médiation numérique ».• Un point commun dans ces métiers , la place du lien social, de l'accompagnement.	<ul style="list-style-type: none">• Quelles place(s) des acteurs lucratifs dans la médiation numérique ?• Quid de la monétisation de services numériques pour l'accès aux droits ?	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les professionnels faisant de la médiation numérique en tant qu'activité.• Vers un financement des postes de médiateurs numérique pensé à l'échelle du territoire ?
Débat #3	<p>La structuration des outils et moyens déployés sur le territoire : quels types d'accompagnement et de soutien aux acteurs de la médiation numérique doivent être développés sur le territoire ?</p> <p>Modératrice : Dominique Kergosien, Département d'Ille-et-Vilaine</p>	<ul style="list-style-type: none">• Besoin de maillage.• Fortement exprimé de la part des médiateurs numériques de terrain : savoir qui fait quoi et quand ?	<ul style="list-style-type: none">• Problématique de gouvernance et de mise à jour de la plateforme départementale ?• Arrivera-t-on à être exhaustif également sur les nombreux réseaux d'entraide informels ?	<ul style="list-style-type: none">• Solution activée : projet d'outil cartographie des acteurs de la médiation numérique initié par le département.
Débat #4	<p>La formation des médiateurs : quel(s) profil(s) des professionnels – et bénévoles – sur le terrain ? Quelle(s) formation(s) nécessaire(s) ?</p> <p>Modératrice : Julie Denouël, Université de Rennes 2</p>	<ul style="list-style-type: none">• Montée en compétence indispensable des professionnels.• Nécessité de renforcer les propositions de formation initiale.• Efficacité des rencontres régulières pour dénouer des situations.	<ul style="list-style-type: none">• Poids de la formation initiale par rapport à l'autoformation, au partage d'expériences ?	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser les coopérations au local entre professionnels ayant une activité de médiation numérique, et entre ces professionnels et les travailleurs sociaux.• Vers la structuration d'un réseau au local et la mise en visibilité d'un nouveau groupe professionnel ?

Synthèse de la rencontre-débat

A l'échelle de la métropole de Rennes, une diversité d'acteurs locaux propose de la médiation numérique à l'intention du grand public sans pour autant se connaître.

Des ressources universitaires telles que le GIS Marsouin sont présentes sur le territoire et pourraient être plus sollicitées, pour mieux appréhender les usages, pour mieux connaître les profils et demandes des publics, etc.

Les personnes sollicitant les médiateurs numériques sont nombreuses à être dépourvues et mises parfois en grande difficulté, y compris des jeunes, dans leurs démarches administratives. Il y a une grande détresse qui s'exprime, à laquelle les médiateurs numériques doivent constamment trouver des réponses, des solutions. Cela illustre tout autant la dimension d'accompagnement et de lien social présente dans ces profils d'emploi, que la transmission des savoirs sur l'utilisation d'outils numériques. Cela est d'autant plus vrai avec l'objectif actuel des administrations d'Etat du « zéro papiers » dans l'administration publique d'ici 2022.

Par ailleurs, nombre de professionnels se retrouvent à faire de la médiation numérique sans que cela soit reconnu dans leur poste, dans les mairies par exemple. Les aidants numériques peuvent être également bénévoles. Il y a donc un besoin de définir et de nommer plus précisément la diversité des activités de médiations numériques proposées et à développer sur le territoire, et leurs finalités. A été également exprimé un besoin de structurer et déployer des formations initiales pour avoir les compétences nécessaires, dans ces postes complexes, souvent occupés par de jeunes actifs ou des personnes en service civique.

Une fois en poste, les médiateurs de terrain rencontrés souhaitent savoir « qui fait quoi » afin de mieux orienter les publics si besoins. Le département d'Ille-et-Vilaine travaille à ce titre sur un projet de cartographie. Les professionnels rencontrés sont en demande également de temps de rencontres, de développement de coopérations entre eux, pour partager et résoudre des situations compliquées vécues dans leur profession. La reconnaissance des spécificités, complexités et points communs de ces métiers et activités d'accompagnement pourrait notamment s'améliorer par la constitution d'un groupe professionnel.

La restitution complète des échanges de cette rencontre-débat est à lire ici :

www.codev-metropolerennes.bzh

Remerciements

Co-pilotes du débat « Données et numérique »

Alain Charraud, Personne qualifiée
Hélène Duval, ENEDIS
Erwan Quesseveur, Université de Rennes 2

Merci à toutes les personnes et structures ayant contribué à l'organisation de cette rencontre, et plus particulièrement :

aux intervenants, à la mairie de Le Rheu, à l'équipe de la médiathèque L'autre Lieu : Alan Le Bras, Lison Lissillour

aux membres du Conseil de développement : Eric Avenel, Université de Rennes 1 | Patrick Bobe, Entreprendre pour apprendre | Benoit Cafaro, Fédération des entreprises d'insertion de Bretagne | Christophe Caussin, CPME | Jean-François Coeuret, CFDT | Marie-Claude Durand - Léandre Boisneault, Ligue de l'enseignement d'Ille-et-Vilaine | Daniele Ganachas, La Route du meuble et des loisirs | Elisabeth Lehagre, personne qualifiée | Jean-Luc Masson, Association rennaise des centres sociaux | Patrick Rolandin, Banque de France | Frank Rousée, ATD Quart Monde | Patrick Soulier, CGT

et également : Yannick Bre, Rectorat de l'académie de Rennes | Xavier Coadic, Techtical Tech | Richard De Logu, Bug | Gaele Fresnel, Opar | Norbert Friant, Rennes Métropole | Thierry Fouillet - Eric Pichard - Aude Etrillard - Malo Pimor, Les Champs Libres | Jean-Luc Godard, Orange Solidarité | Francis Toquer, Croix Rouge Française | Caroline Soquet, Ville de Rennes.



Conseil de développement

Métropole de Rennes

02 99 01 85 15

contact@codev-metropolerennes.bzh

www.codev-metropolerennes.bzh

Contact

Céline RIGOURD

02 99 01 85 17

c.rigourd@audiar.org

Les contributions du Codev JANVIER 2020

Toutes nos publications sur
www.codev-metropolerennes.bzh