

Comment organiser des échanges de bonnes pratiques et actions collectives sur mon territoire

Cette fiche partage des exemples et des pistes de collaborations entre conseillers numériques dans les territoires, avec ou sans coordinateur, pour outiller vos pratiques et favoriser l'entraide.

Rédacteurs Stéphane Gardé

Mise en forme La Mednum

Coordination Jeanne Piacentino, Banque des Territoires

7 pages - Temps de lecture estimé : 8 minutes

Dernière mise à jour le 27 Mars 2023

Introduction

Mettre la collaboration au centre de l'échange

Quelles collaborations entre conseillers numériques ?

Le déploiement et la présence des conseillers numériques dans les territoires s'est organisée autour d'un souhait de maillage le plus cohérent possible en fonction des réalités géographiques, démographiques et territoriales.

Pourquoi et comment collaborer ?

Penser son activité en complémentarité de celle des autres acteurs (de la médiation numérique et plus largement des aidants numériques) est indispensable. Agir seul n'est ni possible, ni souhaitable.

Deux axes peuvent vous aider à penser et organiser la collaboration :

- Créer des liens
- Créer du lien



Chapitre 1

Créer des liens

La promo de formation

Partager la même formation crée du lien entre les personnes, au-delà des territoires. Lorsque l'on partage une même dynamique de formation, peu importe la distance : gardez le contact et entretenez les relations !

Attention toutefois à rester ouvert aux autres conseillers numériques de votre territoire. Pensez également à intégrer dans vos échanges les nouveaux conseillers lorsqu'ils-elles arrivent... Ils doivent s'adapter à un contexte et une dynamique existente et vous pouvez partager votre expérience pour les y aider.



Témoignage de terrain

"Près de 90 % des conseillers numériques que nous avons interrogés sur notre territoire témoignent du besoin de partager leur expérience et leurs pratiques avec d'autres CnFS et de leur envie de faire réseau. On constate même qu'au-delà des liens opérationnels entre pairs, des liens informels voire amicaux se créent parfois à la suite d'une collaboration sur le terrain".

Romain Barrier
 Coordinateur de Conseillers numériques, Les Assembleurs

Chapitre 2

Créer du lien

Pour cela, l'organisation de temps de rencontres en présentiel est incontournable. Un kit est à votre disposition pour les animer. Ce kit de supports vous permettra d'animer des ateliers de réflexion entre vous et avec votre écosystème autour du dispositif Conseiller numérique France Services.

Des coordinateurs sont parfois présents dans certains territoires pour assurer l'animation des réseaux existants ou à construire. Pour savoir qui ils sont et les contacter, rapprochez-vous également des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif qui sauront vous orienter. Leur rôle est de **féderer les écosystèmes et d'accompagner la création ou le renforcement de projets d'inclusion numérique dans les territoires.**

Le périmètre géographique

Afin de favoriser un maillage territorial optimal, pensez votre rôle de conseiller numérique et sa déclinaison dans les différentes activités proposées de façon transversale. **Vous n'êtes pas seuls sur votre territoire :**

La médiation numérique est une pratique qui n'est pas nouvelle et **des acteurs divers et variés sont parfois présents depuis plus de vingt ans dans certains territoires.** Vous partagez une histoire commune et vous accompagnez tous les publics vers l'émancipation numérique, à commencer par les plus en difficultés.

Les fonctionnements en silos sont à proscrire et penser vos activités doit pouvoir se faire dès l'origine dans une perspective de complémentarité avec vos pairs, ainsi qu'avec les partenaires. On ne peut pas tout faire tout seul, et le champ des possibles de la médiation numérique est très vaste. Cela laisse de la place pour chacun. Plutôt que de vouloir tout faire, ce qui est impossible en soi, **concentrez-vous sur « vos spécificités » et pensez à collaborer !**

Établissez **une base de données partagée des domaines de compétences, des spécificités et appétences de chacun,** pour des axes de sollicitation et des collaborations éventuelles ! L'échelon départemental est à privilégier.

Chaque structure pour laquelle vous intervenez étend son activité sur un périmètre géographique particulier et défini. Il se distingue de celui d'une autre structure et c'est donc là une source potentielle de collaboration et de complémentarité afin d'éviter les zones blanches ou les empilements de dispositifs d'accompagnement.

Partez à la rencontre des structures et collectivités accueillant des conseillers numériques sur votre territoire en invitant vos responsables à **organiser une rencontre d'inter-connaissance dans le but de dessiner/affiner les complémentarités,** par exemple à l'échelle d'une commune, d'un EPCI, d'une métropole, etc.



Témoignage de terrain

« En Savoie, on a proposé aux conseillers numériques de créer une cartographie des compétences. Au départ, on pensait faire ça en ligne en s'appuyant sur un éditeur de post-it.

Mais finalement, on l'a fait en physique sur deux tableaux avec à peu près sept personnes par tableau.

Dans un 1er temps, chaque personne remplit le tableau avec des post it.

Dans un second temps, les personnes du 1er tableau vont consulter le second tableau et inversement. Ils ont pour consigne de piocher deux cartes : une carte à eux pour parler d'un projet qui leur tient à coeur, une carte d'un autre conseiller numérique qui les interpelle.

Dans un troisième temps, chaque personne présente sa carte puis la carte qui l'a interpellé ça permet de savoir qui fait quoi, qui maîtrise quel domaine de compétence. Et ça permet de synthétiser dans un tableau ou un Trello. »

propos recueillis auprès de Franck Simon et Adrien Devos, AGATE Agence Alpine des Territoires, HINAURA

Le périmètre thématique

Le statut et l'objet de la structure accueillant un poste de conseiller numérique diffère (association, collectivité...). **Celui-ci indique et définit à la fois un périmètre thématique et un public auquel le champ d'activité est destiné.** C'est donc une spécificité et une particularité qui renseigne sur des axes de collaboration.

Cette spécificité est un atout pour les autres conseillers numériques et structures : la différence est source d'enrichissement. Aussi, **collaborer élargira le spectre d'accompagnements possibles de chacun.**

Partez à la rencontre des structures identiques à la vôtre ou sur le même champ thématique afin de vous entraider et vous nourrir par l'échange et le partage de bonnes pratiques. Ici c'est l'échelon thématique qui est à privilégier, quel que soit l'échelon territorial. Vous vous posez certainement les mêmes questions, et croiser les pistes de réponses permettra sans aucun doute un enrichissement mutuel.

Ne voyez pas la présence d'autres conseillers ou médiateurs numériques sur votre territoire comme une source de concurrence, mais plutôt comme un potentiel de complémentarité : se renvoyer des publics en fonction des besoins d'accompagnement, des spécificités de chacun, des horaires ou des lieux d'accompagnement favorise cette collaboration et optimise les dispositifs.

Pour cela : **rencontrez-vous, puis invitez vos responsables à se rencontrer** en leur proposant une stratégie de collaboration ou en les invitant à la définir conjointement.

Croiser les périmètre : animations et projets collectifs

Animer des actions collectives permet de mutualiser des moyens techniques et des compétences humaines, des locaux et des savoirs-faire, de diversifier des axes

d'accompagnement thématiques et de mixer les publics.

L'hétérogénéité à tous les étages... Elle n'est pas à fuir ! Au contraire, **elle est source d'enrichissement** par la diversité des interactions qu'elle engendre et des résultats qu'elle produit.

Concevoir des projets et des événements collectifs permet d'augmenter la visibilité de la médiation numérique, de faire connaître les acteurs et les actions, de fédérer des partenaires autour de thématiques communes et de rencontrer des publics. **Apprendre à collaborer par l'action permet de joindre l'utile et l'agréable.**

Ressources et activités pour intervenir auprès des aidants et des publics :



La Base

du numérique d'intérêt général



Témoignage de terrain

"L'organisation d'une Fête du numérique dans le département de la Haute-Vienne avec les conseillers numériques et l'appui du Réseau d'Inclusion Numérique a été un événement mobilisateur qui a permis de rassembler plus de 300 personnes. Cela va être répliqué sur d'autres départements de Nouvelle Aquitaine en 2023."

Marley Nguyen-Van, responsable de l'animation territoriale, HUBIKOOP

Chapitre 3

Les réseaux

Votre réseau

Prenez soin d'entretenir votre réseau de pairs et de partenaires, de l'enrichir et le développer, sans oublier de le partager : pensez et agissez de façon collective, pour le bien des publics accompagnés.

Les réseaux de partenaires

Appuyez-vous sur l'existant. Ces groupes/instances pluridisciplinaires n'ont parfois pas encore investi la thématique de l'inclusion numérique, faute de connaissance du sujet. C'est l'occasion ! Cf. [FICHE] Comment mobiliser l'écosystème autour de ma structure ? qui sera disponible prochainement sur [La Base](#).



Bonnes pratiques

"Par exemple, **se rapprocher du Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE)** qui est une méthode pour que toutes les structures appelées à intervenir dans le parcours vers l'emploi d'une personne se coordonnent et simplifient les démarches."

Marley Nguyen-Van, responsable de l'animation territoriale, HUBIKOOP

Les réseaux numériques

Tous les canaux sont bons pour communiquer / partager / collaborer. Que ce soit les canaux de discussion ou les réseaux sociaux, pensez à les investir.

Créez/rejoignez des canaux de communication, des groupes thématiques pour partager des informations, mutualiser la veille ou les ressources avec Mattermost / Discord.

Développez votre présence sur le web ! C'est aussi rendre visible son activité et développer son réseau. N'hésitez pas à partager vos pratiques et votre regard, dans le cadre des activités de votre structure ou indépendamment : cela participe à faire avancer les réflexions, à partager des pratiques et des outils, sans parler de vous rendre visible !

Partagez vos activités et contenus, en vous inscrivant dans une démarche de communs numériques !

Vous pouvez par exemple partager vos ressources sur la [Base collaborative CNFS](#) ou sur le [wiki de Zoomacom](#).



Témoignage de terrain

« Une des grandes forces des conseillers numériques est la communauté que nous formons qui est très enrichissante. Pour le reste, il faut l'entretenir avec principalement l'échange de bonnes pratiques, de collaborations autour d'actions menées collectivement, etc. Pour ce faire j'ai organisé cette année, notamment avec une collègue, des co-animations sur mon territoire et d'autres sont encore à venir en 2023.

Il y a également l'organisation d'événements sur mon département, qui concernent tous les Conseillers numériques landais, qu'ils soient organisés directement par nous ou par notre coordinatrice avec l'Alpi (Agence landaise pour l'informatique).

J'ai également fait le choix à titre personnel de partager toute mon expérience de Conseiller numérique sur LinkedIn en étant la plus transparente possible afin d'apporter mon témoignage, mes bilans et ainsi de pouvoir, j'espère, inspirer et aider des collègues médiateurs partout en France. »

Laurie Menant, Conseillère numérique, Communauté de communes des Landes d'Armagnac



Témoignage de terrain

« Une problématique spécifique de nos territoires est la langue. Nos conseillers numériques doivent avoir une attention et une sensibilité particulière autour des questions linguistiques, car en plus du numérique, on croise des publics allophones, ou en situation d'illettrisme (116000 personnes selon l'INSEE - 1/4 de la population - soit 3 fois plus qu'en métropole).

Il y a donc un réel enjeu à attirer les publics en formation. C'est pourquoi avec les 60 conseillers numériques de La Réunion, et Annabelle leur coordinatrice, nous organisons des séminaires pour leur montée en compétences, contribuons à des dispositifs comme « Cases à lire » [dispositif mixte, combinant l'accompagnement des compétences de base et le numérique en transversalité], ou encore des « Fabriques d'outils péi », pour les aidants. »

propos recueillis auprès de **Daniel Membrives**, président SOLIDARNUM



Témoignage de terrain

« Les cafés-visio proposés par Hubikoop remplissent le double objectif "développement de collaborations" et "outillage" avec une partie "actualités / besoins / idées de projet, etc." pour valoriser les actions de sa structure / de son territoire, pour s'entraider entre conseillers numériques sur des besoins du moment. Exemple : je veux mettre en place un escape game : quatre Conseillers numériques ont fait un RETEX sur la mise en place d'un tel jeu / outils mobilisés... et une autre partie centrée sur la thématique du jour avec l'intervention d'un expert suivi d'un temps d'échange. Exemple : intervention d'une chargée de mission du Conseil

Département sur le Budget Participatif, puis groupe projet de conseillers numériques pour proposer un projet collectif dans le cadre du Budget Participatif de la collectivité."

Marley Nguyen-Van, responsable de l'animation territoriale, HUBIKOOP



Témoignage de terrain

« Les Conseillers numériques de la Loire bénéficient de l'existence d'un réseau préexistant des acteurs de la médiation et de l'inclusion numérique porté par le Département et l'association Zoomacom. [Depuis les début des années 2000, cette dernière accompagne le Département et d'autres collectivités locales dans le déploiement de leurs politiques en matière de médiation et d'inclusion numérique. L'idée étant de mailler au mieux le territoire ligérien et de favoriser les synergies et le travail en réseau.]

La création d'une coordination des Conseillers numériques a été mise en place très rapidement. L'intégration des Conseillers numériques au réseau pré-existant s'est faite dès leur formation, dont une partie était assurée par le centre ressource Zoomacom.

À cette occasion, deux outils importants dans la mise en relation et le partage d'expérience et de ressources ont fait partie intégrante du déroulé de leur formation : le wiki MedNum42 et la messagerie Mattermost.

Des rencontres régulières, en présentiel autant que la situation sanitaire le permet, et des groupes de travail, animés par la Coordination ont également lieu et se poursuivront régulièrement. Les Conseillers numériques en activité partagent avec les médiateurs numériques, animateurs multimédias et autres professionnels du département les mêmes caractéristiques pour ce qui est de rendre visible leurs activités et de travailler

les uns avec les autres. Ils bénéficient des avantages du réseau et du fait que celui-ci soit animé, à distance et sur le terrain, par des actions régulières du centre ressource, qui contribue à faire connaître et mettre en relation les structures.

D'un autre côté, on constate les mêmes difficultés à communiquer publiquement sur leurs propres actions. Elles peuvent dépendre de contraintes de communication imposées par leurs employeurs (ou de l'autocensure), en particulier pour les conseillers et médiateurs des collectivités territoriales mais aussi d'un manque de temps ou de moyens. Le partage de ressources (supports pédagogiques, retours d'expériences) connaît les mêmes freins, auxquels s'ajoute sans doute un certain conditionnement culturel acquis à l'école, au chacun pour soi et à la peur du jugement de ses productions. Et même sur un outil de messagerie, on peut constater que les contributeurs actifs ne représentent qu'une petite minorité. Rien de particulièrement étonnant : on retrouve cette réserve parmi tout type de communauté en ligne. Que celle-ci soit « censée » être plus en phase avec les outils et usages numériques n'y change pas grand-chose.

Cependant des échanges existent aussi bien entendu hors "outils du réseau", dès lors que des relations existent entre acteurs. Et des collaborations entre médiateurs numériques de longue date, Fablab, Conseillers numériques et Promeneurs du Net se sont déjà organisées spontanément. Lever ces freins fait partie du travail de la coordination et du centre ressource départemental. En organisant des temps de rencontre, en pratiquant une veille et un relais des actions sur le territoire, diffusé de pair à pair ou via des outils communs (Lettre d'Information, annuaire cartographique, agenda) et par des relais sur les réseaux sociaux.

Et aussi par des encouragements réguliers à s'exprimer dans des espaces à l'échelle du département plutôt que dans des petits groupes.

Quoi qu'il en soit, comme toujours, les outils numériques ne remplacent pas les interactions humaines directes qui font la vraie dynamique du réseau. »

Eddie Javelle, médiateur numérique à ZOOMACOM, Centre de Ressources Médiation Numérique de la Loire, HINAURA

