

HYPRRA
GÉNÉRATEUR DE PUISSANCE D'AGIR

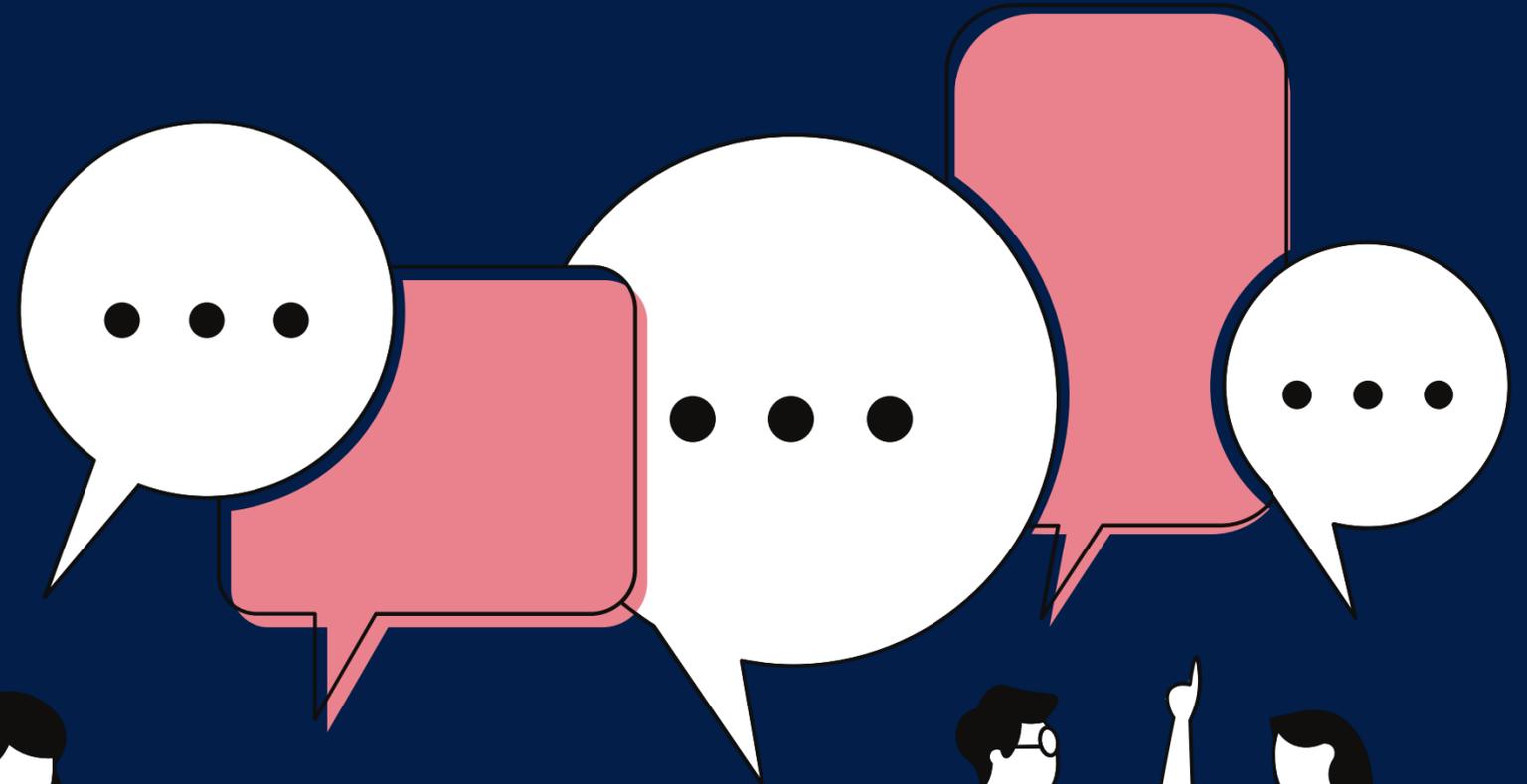
Café numérique

**Médiation numérique
et
autonomie des usagers**

27 janvier 2025



Salutations 🙌 Présentations !





**Tout le monde a bien son
téléphone ???**



**Tout le monde voit bien à
l'écran ???**



Tout le monde entend bien ???



Vos souhaits :

- Emanciper/autonomiser les publics



Ce que nous allons aborder aujourd'hui :

Temps 1 - Qu'est-ce que l'émancipation numérique ?

Comprendre ce qu'est l'émancipation

Comprendre que les gens ont des freins qui les empêchent de s'émanciper et savoir détecter ces freins

Savoir lever ces freins

Temps 2 - Comment émanciper nos publics

Adopter une posture émancipatrice

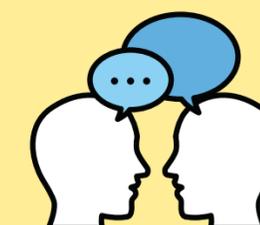
Transmettre un état d'esprit propice à l'émancipation

Comment nous allons fonctionner

- Une activité avec un QR code ou lien dans le chat



- Un temps d'échange sur les réponses apportées



- Un “qu'en retenir” pour retenir l'essentiel



TEMPS 1

Qu'est-ce que l'émanicipation numérique ?



1. Comprendre ce qu'est l'émanicipation

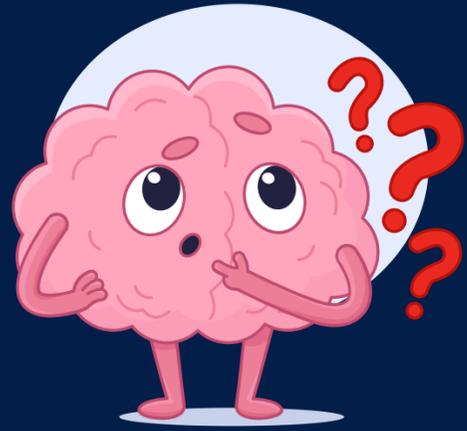
2. Comprendre que les gens ont des freins qui les empêchent de s'émaniciper et savoir détecter ces freins
3. Savoir lever ces freins

TEMPS 2

Comment émaniciper nos publics

1. Adopter une posture émanicipatrice
2. Transmettre un état d'esprit propice à l'émanicipation

C'est quoi l'émancipation numérique ?



Pouvoir agir sans contrainte, en connaissance de cause et en assumant les conséquences de ses actions.

L'affranchissement d'une autorité, de servitudes ou de préjugés.

Vivre selon ses règles, tout en respectant un cadre plus large.

Capacité à décider de ses règles de vie sans tenir compte de contraintes d'aucune sorte.

autonomie

émancipation

liberté

indépendance



liberté

Pouvoir agir sans contrainte, en connaissance de cause et en assumant les conséquences de ses actions.

émancipation

L'affranchissement d'une autorité, de servitudes ou de préjugés.

autonomie

Vivre selon ses règles, tout en respectant un cadre plus large.

indépendance

Capacité à décider de ses règles de vie sans tenir compte de contraintes d'aucune sorte.

Cochez ce qui relève de l'émancipation numérique :

- installer son équipement sans aide ni documentation
- connaître toutes les procédures administratives qui nous concernent, en ligne
- savoir où rechercher les ressources permettant d'installer un équipement
- savoir comprendre ce que demande un formulaire ou solliciter des explications si cela n'est pas clair
- savoir réparer un équipement
- savoir décrire une panne auprès d'un expert
- savoir contourner un problème pour atteindre un objectif d'usage

Cochez ce qui relève de l'émancipation numérique :

- savoir où rechercher les ressources permettant d'installer un équipement 
- savoir comprendre ce que demande un formulaire ou solliciter des explications si cela n'est pas clair 
- savoir décrire une panne auprès d'un expert 
- savoir contourner un problème pour atteindre un objectif d'usage 

Qu'en retenir ?

Emancipation numérique

=

1. pouvoir satisfaire ses besoins sans dépendre d'une aide
2. comprendre un environnement, y évoluer voire y trouver des ressources pour surmonter les difficultés
3. savoir solliciter des tiers à des moments précis et pour une raison très ponctuelle.

Avec la société numérique, les personnes qui ne s'approprient pas l'outil perdent leur autonomie. Pour accomplir leurs démarches, communiquer, s'informer, elles doivent recourir à des tiers sachants, au risque de devoir leur laisser le pouvoir de parler en leur nom. Par exemple, déléguer une déclaration de revenus à sa famille, c'est accepter de ne plus s'acquitter par soi-même de ses obligations de citoyen.

TEMPS 1

Qu'est-ce que l'émancipation numérique ?

1. Comprendre ce qu'est l'émancipation
-  2. **Comprendre que les gens ont des freins qui les empêchent de s'émanciper et savoir détecter ces freins**
3. Savoir lever ces freins

TEMPS 2

Comment émanciper nos publics

1. Adopter une posture émancipatrice
2. Transmettre un état d'esprit propice à l'émancipation



Les freins à l'émancipation numérique



Vous intervenez auprès de Mr Schmitt. Il exige presque que ce soit vous qui fassiez la manipulation. Quelle raison peut expliquer ce refus de faire par lui-même ?

- flemme, tout simplement
- parce qu'il veut du lien social en vous ayant près de lui
- il ne croit pas en lui, en ses capacités
- parce qu'apprendre, c'est avouer une faiblesse (qu'il ne sait pas faire) et c'est impossible
- parce que chacun son domaine de compétence

Vous intervenez auprès de Mr Schmitt. Il exige presque que ce soit vous qui fassiez la manipulation. Quelle raison peut expliquer ce refus de faire par lui-même ?

- flemme, tout simplement
- parce qu'il veut du lien social en vous ayant près de lui
- il ne croit pas en lui, en ses capacités
- parce qu'apprendre, c'est avouer une faiblesse (qu'il ne sait pas faire) et c'est impossible
- parce que chacun son domaine de compétence

Quels éléments de posture permettent de détecter les raisons profondes des freins à l'émancipation numérique ?

- la pédagogie par le faire
- le ludisme
- l'andragogie
- l'écoute active
- le décentrement
- la bienveillance
- la maïeutique

Quels éléments de posture permettent de détecter les raisons profondes des freins à l'émancipation numérique ?

- la pédagogie par le faire
- le ludisme
- l'andragogie
- l'écoute active 
- le décentrement 
- la bienveillance
- la maïeutique 

Qu'en retenir ?

Trajectoire qu'il nous appartient de comprendre

- manque de confiance en soi
- positionnement face à une tendance sociale
- mauvaise information.



**refus
de
s'émanciper**



Détection des freins à l'émancipation et leur origine par l'écoute et le décentrement

- expression des motifs du refus d'émancipation
- reformulation par le conseiller numérique



- désir d'émancipation
- apprentissage possible



- une personne non émancipée va nous solliciter en boucle, ce qui devient décourageant
- une personne non émancipée manque d'estime de soi et de lien social, contrairement à ce qu'elle croit
- notre posture permettra de lever certains freins, ce qui fait de notre métier celui de facilitateur, pas d'assistant en informatique

TEMPS 1

Qu'est-ce que l'émanicipation numérique ?

1. Comprendre ce qu'est l'émanicipation
2. Comprendre que les gens ont des freins qui les empêchent de s'émaniciper et savoir détecter ces freins



3. **Savoir lever ces freins**

TEMPS 2

Comment émaniciper nos publics

1. Adopter une posture émanicipatrice
2. Transmettre un état d'esprit propice à l'émanicipation

Lever les freins à l'émancipation numérique



Que peut-on répondre à l'expression d'une « flemme » de l'utilisateur ?

- pas grand chose
- renvoyer vers les services sociaux
- faire un signalement au service compétent
- lui dire : le problème c'est que si le souci arrive encore en plein week-end ou en période estivale, vous risquez de devoir attendre longtemps avant d'avoir une intervention. Mieux vaudrait savoir faire par vous-même

Que peut-on répondre à l'expression d'une « flemme » de l'utilisateur ?

- lui dire : le problème c'est que si le souci arrive encore en plein week-end ou en période estivale, vous risquez de devoir attendre longtemps avant d'avoir une intervention. Mieux vaudrait savoir faire par vous-même



Que répondre à la crainte de perte du lien social d'un bénéficiaire ?

- informer sur les actions de loisir du service social de la commune
- pas grand chose, il n'a pas tort
- certes, mais on n'a pas le choix, alors autant s'y mettre
- lui dire que le lien social se crée justement autour de forums, réseaux sociaux, groupes d'intérêt commun, avec même des facilités pour rencontrer des personnes physiquement

Que répondre à la crainte de perte du lien social d'un bénéficiaire ?

- informer sur les actions de loisir du service social de la commune
- lui dire que le lien social se crée justement autour de forums, réseaux sociaux, groupes d'intérêt commun, avec même des facilités pour rencontrer des personnes physiquement



Comment se positionner par rapport à une posture témoignant d'un manque de confiance en soi ?

- par de la réassurance
- par une phrase de type « mais non c'est super facile »
- en montrant à la personne pour qu'elle imite
- en tentant de comprendre les bases psychiques de cette perte de confiance

Comment se positionner par rapport à une posture témoignant d'un manque de confiance en soi ?

- par de la réassurance



Il résulte de votre discussion que la personne ne veut pas apprendre, car elle se sent remise en cause : habituellement, c'est elle qui apprend aux autres, pas l'inverse. Comment vous positionner ?

- vous lui expliquez que le monde a changé et qu'il faut s'y adapter
- vous le renvoyez à la médiation sociale
- vous mettez en place une stratégie d'exploitation de son savoir appliquée à cet environnement

Il résulte de votre discussion que la personne ne veut pas apprendre, car elle se sent remise en cause : habituellement, c'est elle qui apprend aux autres, pas l'inverse. Comment vous positionner ?

- vous mettez en place une stratégie d'exploitation de son savoir appliquée à cet environnement



M Schmitt argumente que l'évolution du numérique fait désormais reposer sur les usagers des tâches qui ne sont pas leur travail mais qui relèvent de votre. Comment répondre à ce sujet ?

- vous expliquez votre mission
- vous renvoyez aux collègues de la médiation sociale
- vous discutez du sujet de la dématérialisation des services publics
- vous lui dites que « le numérique est un domaine qui nous touche tous : il faut savoir s'y retrouver pour s'informer, accomplir ses demandes de droits ou obligations administratives, communiquer »

M Schmitt argumente que l'évolution du numérique fait désormais reposer sur les usagers des tâches qui ne sont pas leur travail mais qui relèvent de votre. Comment répondre à ce sujet ?

- vous expliquez votre mission



Qu'en retenir ?

- Autonomiser les usagers, c'est contribuer à leur liberté. C'est les encourager à faire l'effort en ce sens, dépassant leurs a priori et trouvant un levier de motivation. C'est une trajectoire de moyen terme, une acculturation.
- Notre rôle : identifier les freins en les écoutant, les observant, les rassurant, voire en les séduisant par le "jeu".
- Nos moyens : la pédagogie par le faire, la psychologie positive, la maïeutique (on laisse la personne prendre conscience d'un raisonnement par nos questions guidées, on n'affirme pas avec aplomb).

TEMPS 1

Qu'est-ce que l'émanicipation numérique ?

1. Comprendre ce qu'est l'émanicipation
2. Comprendre que les gens ont des freins qui les empêchent de s'émaniciper et savoir détecter ces freins
3. Savoir lever ces freins

TEMPS 2

Comment émaniciper nos publics

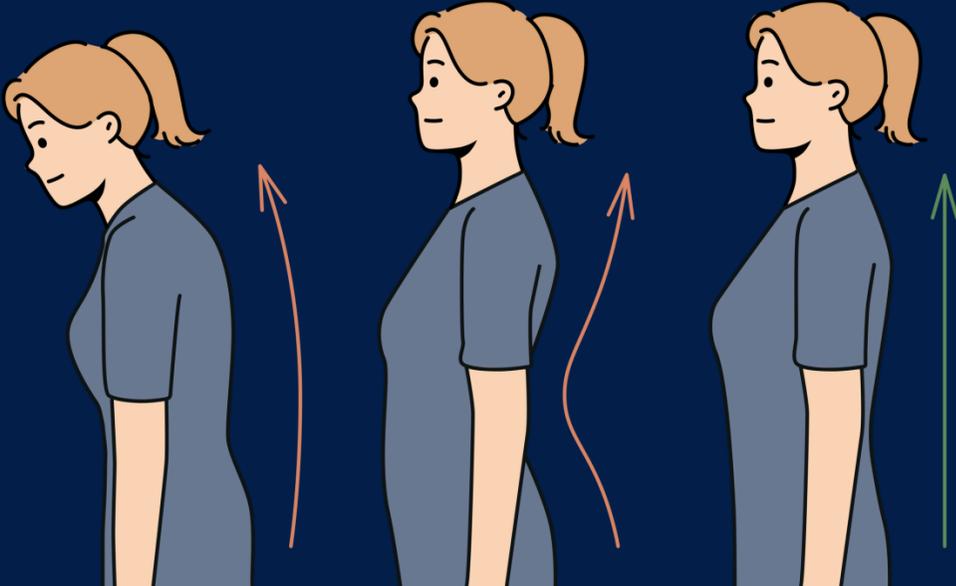


1. Adopter une posture émanicipatrice

2. Transmettre un état d'esprit propice à l'émanicipation



Adopter une posture émancipatrice



Selon vous, quel discours d'un usager ne laisse pas la place à une démarche d'émancipation ?

« Ces trucs là ne sont plus de mon âge, je ne veux pas ressembler à la jeunesse actuelle le nez sur son portable »

« Je fais faire par ma fille/mon fils et ça me va bien, je préfère faire d'autres activités »

« Ca me fait peur, on nous espionne et on n'est à l'abri de rien »

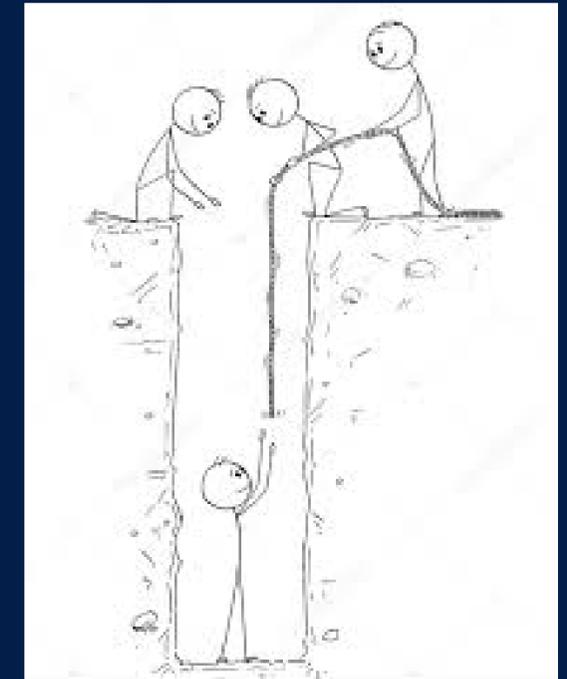
« Je n'y arriverai jamais, c'est trop compliqué »

Selon vous, quel discours d'un usager ne laisse pas la place à une démarche d'émancipation ?



« Je fais faire par ma fille/mon fils et ça me va bien, je préfère faire d'autres activités »

Quelle image illustre le mieux l'approche la plus émancipatrice ?



Quelle image illustre le mieux l'approche la plus émancipatrice ?



Reliez les paires

« Donc là, vous savez allumer et éteindre votre équipement »

« Vous voyez, vous avez su fermer Internet sans souci ! »

« Vous savez vous connecter à votre compte Amazon, vous l'avez déjà fait. »

« Vous vous souvenez de la première étape ? Essayons. » « Ensuite, que faut-il faire ? » « Même si vous avez oublié, regardons ensemble ce qui est proposé et demandé par le site ». « Vous retrouvez là où vous aviez cliqué la dernière fois ? »

« Comment vous allumez l'équipement ? » « Et pour éteindre, vous passez par où ? »

« Comment vous refermez Internet ? » « Quel est le symbole de fermeture ? » « Où se trouve-t-il ? » « On clique combien deux fois dessus ? » « à gauche ou à droite ? »

Temps II.1. Adopter une posture émancipatrice

« Donc là, vous savez allumer et éteindre votre équipement »

Reliez les paires

« Vous savez vous connecter à votre compte Amazon, vous l'avez déjà fait. »

« Comment vous allumez l'équipement ? » « Et pour éteindre, vous passez par où ? »

« Vous voyez, vous avez su fermer Internet sans souci ! »

« Vous vous souvenez de la première étape ? Essayons. » « Ensuite, que faut-il faire ? » « Même si vous avez oublié, regardons ensemble ce qui est proposé et demandé par le site ». « Vous retrouvez là où vous aviez cliqué la dernière fois ? »

« Comment vous refermez Internet ? » « Quel est le symbole de fermeture ? » « Où se trouve-t-il ? » « On clique combien deux fois dessus ? » « à gauche ou à droite ? »

Qu'en retenir ?

Une posture émancipatrice, c'est :

- laisser la personne découvrir ses capacités à son rythme et sans forcer
- offrir à la personne un cadre où elle peut se tromper sans incident
- privilégier le faire faire et la maïeutique

TEMPS 1

Qu'est-ce que l'émancipation numérique ?

1. Comprendre ce qu'est l'émancipation
2. Comprendre que les gens ont des freins qui les empêchent de s'émanciper et savoir détecter ces freins
3. Savoir lever ces freins

TEMPS 2

Comment émanciper nos publics

1. Adopter une posture émancipatrice
2. **Transmettre un état d'esprit propice à l'émancipation**



Que fait-on quand on ne comprend pas le sens d'un mot ?

- on réfléchit, le contexte aide
- on va demander à un professionnel du domaine
- on s'arrête et on verra plus tard
- on cherche dans un dictionnaire ou sur Internet

Que fait-on quand on ne comprend pas le sens d'un mot ?



- on cherche dans un dictionnaire ou sur Internet

Si une personne vous demande ce qu'est-ce un cheval de Troie, que lui répondez-vous ? (une seule réponse possible)

- un mythe grec
- un programme informatique chargé de voler des informations sur un ordinateur
- une race de cheval
- un type de programme malveillant se faisant passer pour un logiciel authentique et qui peut être utilisé par des cybercriminels et des pirates informatiques pour accéder aux systèmes des utilisateurs

Si une personne vous demande ce qu'est-ce un cheval de Troie, que lui répondez-vous ? (une seule réponse possible)



- un programme informatique chargé de voler des informations sur un ordinateur

Que répondre à la question : “Puis-je supprimer un mail malgré moi et définitivement ?”

- oui, il faut faire attention
- oui, mais pour que ça devienne définitif, il faut plusieurs étapes
- non, sauf à vider la corbeille

Que répondre à la question : “Puis-je supprimer un mail malgré moi et définitivement ?”



- non, sauf à vider la corbeille

Une personne vous demande : “Si j'ai un virus, mon attaquant peut-il accéder à mes comptes bancaires ?”. Que lui répondez-vous ?

- non, à moins que vos informations soient notées dans un fichier que l'attaquant peut voler
- non, les banques ont des mécanismes de protection faisant intervenir votre mobile en plus d'un code secret, qui vous protège
- oui, c'est le rôle des chevaux de Troie

Une personne vous demande : “Si j'ai un virus, mon attaquant peut-il accéder à mes comptes bancaires ?”. Que lui répondez-vous ?



- non, les banques ont des mécanismes de protection faisant intervenir votre mobile en plus d'un code secret, qui vous protège

Une personne vous explique qu'elle trouve pénible, à chaque connexion sur sa boîte mail, de devoir saisir un identifiant et un mot de passe. Elle vous montre ce qu'elle fait et vous comprenez qu'elle tape, puis clique sur "se connecter" sans vraiment regarder l'écran. Que faites-vous ?

- vous lui désignez, du doigt, la case pour que le site ne l'oublie pas à la prochaine connexion
- vous prenez la souris et lui montrez la case
- vous l'invitez à ralentir, à regarder l'écran et, par questions, à trouver la case

Une personne vous explique qu'elle trouve pénible, à chaque connexion sur sa boîte mail, de devoir saisir un identifiant et un mot de passe. Elle vous montre ce qu'elle fait et vous comprenez qu'elle tape, puis clique sur "se connecter" sans vraiment regarder l'écran. Que faites-vous ?



- vous l'invitez à ralentir, à regarder l'écran et, par questions, à trouver la case

Qu'en retenir ?

Patience - Logique - Exploration sont les maîtres mots de l'émancipation.

C'est l'état d'esprit dans lequel l'apprenant doit être amené. Cela implique pour le médiateur ou la médiatrice d'adopter une posture émancipatrice en pratiquant la pédagogie active et le questionnement.

c'est également adopter une posture exploratoire : quand on ne comprend pas, on va trouver des ressources

S'émanciper, c'est

c'est développer assez de confiance pour adopter une posture expérimentale : on essaie, on teste, car on ne risque rien

savoir rechercher l'information pertinente face à soi.
Il existe aussi un mécanisme de paralysie cognitive où on ne voit pas l'évidence lorsqu'on est stressé ou en manque de confiance.

comprendre l'environnement numérique dans lequel on évolue : c'est une logique d'alphabétisation numérique.
Traduire le terme « actualiser » doit se faire dans un vocabulaire que la personne peut comprendre.



MERCI POUR VOTRE
implication

