

# GUIDE DE “L'ALLER VERS”

## DIGITAL SKILLS

Le guide qui recense les meilleures pratiques européennes pour  
“aller à la rencontre” des publics.

GUIDE  
N°1



Cofinancé par  
l'Union européenne



Efficience  
SOLIDAIRE & CRÉATIVE



DIGITAL SKILLS  
Exchange of best practices between digital mediation players !

PREVIIFORM  
Laboratório, Formação, Higiene  
e Segurança do Trabalho, Lda.



# ÉDITO

EFFICIENCE

PREVIFORM

## PRÉSENTATION DU PROJET DIGITAL SKILLS

Le projet **Digital Skills**, financé dans le cadre du programme **Erasmus + Education / Formation** a pour objectif principal de faire évoluer les pratiques des acteurs de la médiation numérique à travers deux axes principaux :

- d'une part, la (re)mobilisation des populations les plus éloignées du numérique grâce à des méthodes "**Aller Vers**" qui permettent de les atteindre dans des lieux qu'ils fréquentent et aux horaires qui leur conviennent ;
- d'autre part, **l'adoption d'une posture et d'un accompagnement adaptés à des publics spécifiques** (handicap, gens du voyage...).

Les activités du projet "Digital Skills" comprennent l'élaboration de **référentiels de bonnes pratiques** pour la médiation numérique, la **création de modules de formation** adaptés à des publics variés, la mise en place d'actions de sensibilisation et de formation au sein des organisations partenaires, ainsi que la diffusion et le partage des résultats afin de créer une communauté européenne engagée autour des enjeux de l'inclusion numérique et du développement des compétences digitales des individus.



## À QUI S'ADRESSE CE GUIDE?

Médiateurs numériques, Numériciens, Écrivains publics, que vous soyez professionnels ou bénévoles intervenant dans des contextes variés tels que les bibliothèques, les centres sociaux, les espaces publics numériques, les associations, les collectivités, les entreprises, les organismes de formation, etc., vous jouez un rôle essentiel dans l'accompagnement des publics dans l'utilisation des outils numériques et l'accès aux services en ligne.

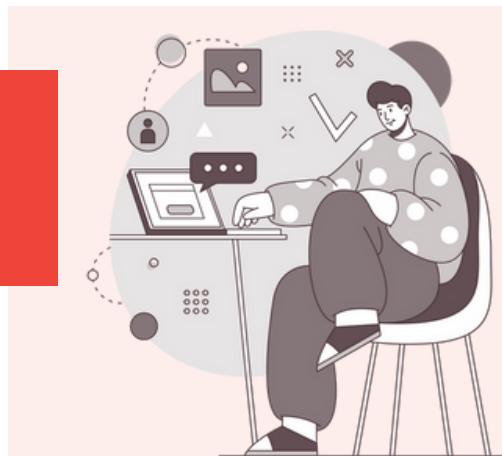
Ce premier guide a pour objectif de renforcer vos compétences et vos connaissances, au travers de la découverte d'un ensemble de projets inspirants menés à travers l'Europe, qui innovent dans leur manière d'aller à la rencontre de des publics, tant dans les espaces physiques ou virtuels qu'ils fréquentent, que dans les moments où ils y sont présents.





# SOMMAIRE

8 PROJETS EN EUROPE AXÉS SUR LE CONCEPT DU "ALLER VERS"



P.4

## FICHE 1 : CIBERVOLUNTARIOS

Déploiement d'un réseau de cybervolontaires dans toute l'Espagne

P.7

## FICHE 2 : DIGITAL TRAVELLERS

Les bibliothèques comme lieux de médiation numérique

P.10

## FICHE 3 : OPEN SOURCE POLITICS

Faciliter la démocratie participative en ligne

P.13

## FICHE 4 : CAFÉ GERMAINE

Café mobile itinérant visant à renforcer les liens sociaux et favoriser l'accès aux droits et au numérique

P.16

## FICHE 5 : CAFÉ NUMÉRIQUE

Conférences interactives pour rendre le numérique accessible à tous

P.19

## FICHE 6 : EFFICIENCE

Réseau de tiers lieux d'inclusion numérique implanté dans des galeries marchandes

P.22

## FICHE 7 : PLAY FOR CHANGE

Aller vers les publics grâce à la mise en place de maraudes numériques

P.25

## FICHE 8 : LES PROMENEURS DU NET

Professionnels de la jeunesse qui assurent une présence en ligne auprès des jeunes



# FONDATION CIBERVOLUNTARIOS FICHE 1

Déploiement d'un réseau de cybervolontaires dans toute l'Espagne



## PRÉSENTATION

La fondation Cibervoluntarios est une organisation non gouvernementale espagnole **pionnière dans le domaine du volontariat technologique**. Les objectifs principaux de la Fondation Cibervoluntarios se concentrent sur la réduction de la fracture numérique en rendant les technologies accessibles à toutes et à tous.



La fondation **offre chaque année des formations gratuites en compétences numériques à des milliers de bénéficiaires**, leur permettant d'interagir efficacement avec des services essentiels tels que l'administration, les plateformes bancaires et d'autres outils numériques. L'organisation s'appuie sur plusieurs milliers de **PME et de petites ONG réparties dans tout le territoire (urbain, rural)**, qu'elle accompagne dans leur **digitalisation** afin de renforcer leur compétitivité et leur impact. Elle promeut également une **utilisation positive et sécurisée de la technologie**, sensibilisant le public aux bonnes pratiques et aux enjeux de la cybersécurité. La fondation pilote la transformation numérique avec une vision axée sur **l'impact social**, afin que la technologie serve véritablement le progrès humain et la solidarité. **La fondation s'appuie également sur le recrutement de volontaires à travers le pays** et les forme régulièrement pour les préparer à animer des ateliers et offrir un accompagnement personnalisé au plus proche des habitants. Ces **cybervolontaires** partagent leurs compétences numériques afin d'aider les communautés locales à devenir autonomes dans l'utilisation des technologies. L'ONG a été récompensée parmi les **100 pionniers en transformation numérique par le Financial Times**.



## CIBER VOLUNTARIOS

### EN QUELQUES MOTS

La fondation Cibervoluntarios est une ONG espagnole qui forme gratuitement les citoyens, surtout les plus vulnérables, aux compétences numériques, grâce à un réseau de cybervolontaires.

### EN QUELQUES CHIFFRES

+ de 4500 cybervolontaires

+ de 70 000 jeunes formés

+ de 4 900 entités collaboratrices (publics, privés, ONG, écoles)

Collaboration avec 96 organisations et universités européennes

La démarche de la Fondation Cibervoluntarios repose sur trois piliers fondamentaux :

- l'accessibilité technologique
- la formation sur mesure
- l'*empowerment* collectif

Elle s'efforce de rendre les technologies accessibles à tous, en particulier aux populations marginalisées ou éloignées des outils numériques, afin de réduire les inégalités d'accès.

À travers des ateliers pratiques adaptés aux besoins spécifiques de chaque communauté, la fondation propose des formations qui répondent aux attentes locales.

Enfin, elle met un point d'honneur à promouvoir l'*empowerment* collectif, en offrant aux individus et aux organisations les moyens de résoudre des problèmes sociaux grâce à l'usage des technologies numériques.

Cette démarche participative place les bénéficiaires au cœur de leur transformation numérique, les rendant acteurs de leur propre développement.

La fondation s'engage au quotidien à renforcer la place des femmes dans la société grâce à la technologie, en leur fournissant les outils indispensables pour participer pleinement et équitablement à tous les aspects de la vie sociale. Une méthodologie d'"Aller Vers" les publics qui s'appuie efficacement sur les petites entreprises réparties sur tout le territoire, et un réseau important de volontaires, véritables ambassadeurs de l'inclusion numérique au plus proches des habitants.



## OBSTACLES ET SOLUTIONS

La fondation Cibervoluntarios a rencontré plusieurs obstacles dans la promotion de l'inclusion numérique, notamment la fracture numérique et le manque de compétences technologiques, particulièrement dans les zones rurales et parmi les populations vulnérables. Pour y faire face, la fondation propose des formations adaptées, comme **des ateliers interactifs, pour aider les jeunes à développer des compétences numériques de base.**

Elle mise également sur des partenariats locaux avec des entreprises et des organisations de proximité pour renforcer l'impact et la proximité de ses actions.

Enfin, la fondation **soutient ses volontaires en leur offrant des formations continues** pour qu'ils restent compétents et efficaces. Ces solutions permettent à la fondation de **réduire la fracture numérique et de favoriser une société plus inclusive.**

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

La Fondation Cibervoluntarios s'appuie sur **un réseau solide de partenariats et de collaborations** pour maximiser l'impact de ses initiatives. Elle travaille avec des entreprises privées qui fournissent du matériel technologique et un soutien financier essentiel à ses projets. En partenariat avec des organisations publiques, elle met en œuvre des programmes d'éducation technologique adaptés aux besoins locaux. Avec le concours d'ONG internationales, la fondation développe des projets transfrontaliers visant à **promouvoir l'inclusion numérique à l'échelle mondiale.**

Enfin, elle collabore étroitement avec des institutions éducatives pour sensibiliser les jeunes aux opportunités qu'offrent les technologies. Ces collaborations stratégiques permettent d'étendre la portée des actions de la fondation tout en assurant leur pérennité et leur impact durable.

**Vous souhaitez en savoir plus?**

<http://>



cibervoluntarios.org  
info@cibervoluntarios.org

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Depuis sa création, la Fondation Cibervoluntarios a généré des résultats significatifs et un impact durable dans le domaine de l'inclusion numérique. **Plus de 70 000 personnes sont formées chaque année**, permettant à de nombreuses communautés locales d'acquérir des compétences essentielles pour s'adapter à un monde de plus en plus digitalisé. Cet impact est rendu possible grâce à l'engagement de plus de 4 500 cybervolontaires et à la collaboration avec plus de 4 900 organisations réparties sur l'ensemble du pays (rural, urbain). Ensemble, ils développent d'importants projets européens axés sur la transformation numérique et l'innovation sociale.

Par exemple, le projet NADINE a impliqué 428 participants, dont des migrants vulnérables, des demandeurs d'asile et des réfugiés en Grèce, en Espagne et en Belgique, qui ont testé la plateforme avec des résultats prometteurs. De plus, le projet Ciberseniors a formé 269 personnes âgées en Europe à l'utilisation sécurisée des outils TIC pour faciliter leur autonomie. Ce sont deux exemples mais il y en a bien d'autres !



## LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

Au fil de ses années d'expérience, la Fondation Cibervoluntarios a tiré plusieurs leçons clés pour maximiser l'impact de ses initiatives. L'**adaptation des formations aux besoins spécifiques des bénéficiaires** s'est révélée essentielle pour garantir leur efficacité et leur pertinence. La création de partenariats solides avec des entreprises, des institutions publiques et d'autres organisations a permis de multiplier les impacts, en combinant ressources et expertises. La fondation a également appris l'**importance de soutenir ses volontaires en investissant dans leur formation continue**, afin de les rendre toujours plus compétents et efficaces sur le terrain. Enfin, elle a misé sur une **communication simple et engageante pour démythifier les technologies de l'information et de la communication** (TIC), facilitant ainsi leur adoption et leur utilisation par tous.

## VISION D'AVENIR

La fondation Cibervoluntarios aspire à un avenir où **la technologie est un levier pour l'innovation sociale et l'autonomisation des citoyens**, en particulier ceux en situation de vulnérabilité numérique. Elle s'engage à **garantir que tous aient l'opportunité d'accéder, d'apprendre et d'utiliser la technologie** pour promouvoir leur autonomie, renforcer leurs droits et améliorer leurs opportunités d'emploi et de participation sociale.

Ainsi, la vision d'avenir de la fondation Cibervoluntarios est de continuer à **être un acteur clé dans la réduction de la fracture numérique**, en favorisant l'inclusion numérique et en promouvant une **utilisation responsable et bénéfique des technologies pour tous**.



# DIGITAL TRAVELLERS

## Les bibliothèques comme lieux de médiation numérique

# FICHE 2



## PRÉSENTATION

Digital Travellers (DT) est un projet conçu pour **promouvoir l'inclusion numérique**, et donc sociale, des personnes vulnérables à l'exclusion en raison de leur manque de compétences numériques. Selon la commission Européenne, près de 44 % de la population ne disposent pas de compétences numériques de base, alors même qu'environ 90 % des emplois futurs en dépendront.



Le numérique joue un rôle croissant dans la vie quotidienne, qu'il s'agisse d'opérations bancaires, de paiements de factures, de démarches administratives ou de déclarations fiscales. Le projet Digital Travellers vise à renforcer les compétences numériques du plus grand nombre en **mobilisant des bibliothécaires, acteurs clés de l'éducation non formelle**. Son objectif intermédiaire est de démontrer, grâce à un projet pilote, qu'il est possible de former efficacement et à moindre coût un large public via une approche "**former les formateurs**", soutenue par des **ressources pédagogiques adaptées et accessibles**.

Le site Digital Travellers propose une bibliothèque en ligne avec de **nombreuses ressources classées par thématiques** (maîtrise des outils, accès à l'information, communication et collaboration, créations de contenu, sécurité et résolution des problèmes). La bibliothèque de ressources cible avant tout les bibliothécaires, mais aussi les médiateurs numériques, éducateurs et structures d'accompagnement social afin qu'ils deviennent des aidants numériques. Les ressources pédagogiques développées sont mises à disposition pour faciliter l'animation d'ateliers.

## DIGITAL TRAVELLERS EN QUELQUES MOTS

Digital Travellers est un projet qui vise à créer une **grande bibliothèque de ressources en ligne** pour former les formateurs à moindre coût et rendre le numérique accessible à tous.

## EN QUELQUES CHIFFRES

80 bibliothécaires formées  
4 pays pilotes

**Une bibliothèque en ligne pour former les bibliothécaires à devenir des aidants numériques**

A travers ce projet, un large éventail de citoyens est ciblé, notamment les seniors, les migrants et les personnes issues de milieux défavorisés. Les ressources développées dans le cadre de ce projet tiennent compte du contexte local de chaque pays partenaire et des besoins spécifiques de ces groupes.

Tout au long de ce projet, les acteurs ont collaboré avec des bibliothèques publiques, qui sont des partenaires essentiels pour atteindre et accompagner les utilisateurs éloignés du numérique. Ils souhaitaient ainsi démontrer que l'approche de « formation de formateurs » est efficace dans la lutte contre l'exclusion numérique et peut être facilement reproduite par d'autres partenaires européens, permettant d'atteindre un large public dans leurs zones respectives. La bibliothèque, lieu de fréquentation d'un grand nombre de citoyens, devenant ainsi un lieu de médiation numérique.

Toutes les ressources sont accessibles en ligne sous la licence Creative Commons, permettant à chacun de les utiliser librement. Les documents de soutien à la formation des facilitateurs sont uniquement disponibles en anglais.

Les personnes éloignées du numérique peuvent se rendre dans les bibliothèques partenaires du projet Digital Travellers en Europe pour se former et être accompagnées. Ces bibliothèques, réparties dans plusieurs pays européens, proposent des ateliers et des formations animés par des bibliothécaires formés au numérique.



## OBSTACLES ET SOLUTIONS

Le projet Digital Travellers a rencontré plusieurs obstacles majeurs liés à la fracture numérique et à la coordination internationale. L'un des principaux défis était l'exclusion numérique, qui limite l'accès de nombreuses populations aux services essentiels tels que les banques en ligne, les paiements de factures ou les démarches administratives.

Pour y remédier, des **ressources pédagogiques ont été créées et adaptées aux besoins locaux afin de former les publics défavorisés** de manière ciblée.

Un autre défi résidait dans la difficulté de coordonner des actions entre plusieurs pays aux contextes culturels et organisationnels différents. Pour y faire face, le projet s'est appuyé sur des partenariats solides avec des bibliothèques nationales et des ONG spécialisées, favorisant une collaboration étroite et une harmonisation des méthodes. Ces solutions ont permis de surmonter les obstacles tout en maximisant l'impact du projet.

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

Le projet Digital Travellers repose sur une collaboration stratégique entre **plusieurs partenaires européens**. Ces partenaires incluent des organisations comme Bibliothèques Sans Frontières en Belgique, des fondations comme FRSI en Pologne, et des bibliothèques nationales des Pays-Bas et de Finlande.

La mobilisation de ces acteurs, complétée par l'expertise de Public Libraries 2030 illustre une **approche concertée** pour maximiser l'impact du projet, en intégrant les besoins locaux et en favorisant un **partage de bonnes pratiques à l'échelle européenne**.

<http://www.digitaltravellers.org>



**Vous souhaitez en savoir plus?**

<https://www.digitaltravellers.org>

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Le projet Digital Travellers a produit des résultats concrets et un impact durable sur l'inclusion numérique en Europe. La création d'une plateforme en ligne avec des ressources pédagogiques gratuites, adaptées localement et accessibles sous licence Creative Commons, a facilité l'accès à des outils éducatifs de qualité pour tous.

**80 bibliothécaires ont été formés dans quatre pays pilotes** (Belgique, Finlande, Pays-Bas et Pologne). Ces formateurs ont ensuite transmis leurs compétences à leurs communautés, améliorant l'accès aux outils numériques essentiels au quotidien. Le projet a aussi influencé les politiques publiques européennes, grâce à des recommandations stratégiques **soulignant l'importance de l'inclusion numérique**.

Digital Travellers a ainsi démontré l'efficacité de l'approche "former les formateurs", en servant de modèle pour lutter contre la fracture numérique à grande échelle et la présence des bibliothèques sur les territoires comme **lieux de médiation numérique**, un concept de mutualisation des moyens au service de l'inclusion numérique.

## LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

Les principales leçons tirées du projet Digital Travellers soulignent l'importance d'adapter les ressources pédagogiques aux besoins locaux pour maximiser leur impact. **Le rôle central des bibliothèques a été crucial, car elles sont des lieux accessibles sur l'ensemble des territoires (villes, villages) pour diffuser les compétences numériques auprès de publics divers.**

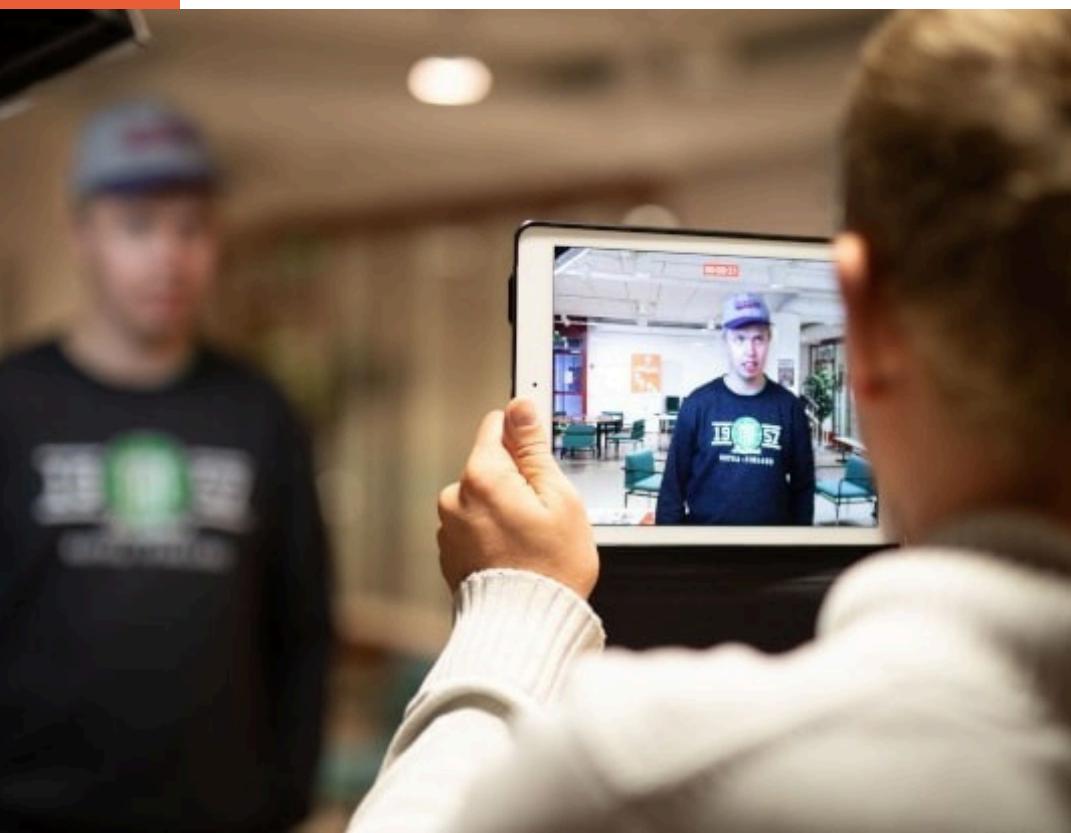
L'approche "former les formateurs" s'est également révélée très efficace, permettant de toucher un large public à faible coût. Un conseil clé est de **favoriser des partenariats solides** avec des acteurs locaux pour assurer une coordination fluide et l'adaptation des solutions aux différents contextes culturels et sociaux.

## VISION D'AVENIR

La vision d'avenir du projet Digital Travellers consiste à étendre l'initiative à d'autres pays européens pour toucher un public encore plus large.

**L'intégration de nouvelles technologies et méthodes d'apprentissage numérique** permettra de rester à la **pointe de l'inclusion numérique**. Afin de faire grandir la communauté, il est possible via le site de devenir un facilitateur afin de participer à la réduction de la fracture numérique en rejoignant une communauté d'acteurs engagés de l'inclusion numérique !

Le projet vise également à **développer davantage de ressources** pour les populations marginalisées et à **continuer d'influencer les politiques européennes** pour garantir un accès équitable aux compétences numériques pour tous.





# OPEN SOURCE POLITICS

## FICHE 3

Promouvoir la démocratie participative en ligne en développant et en déployant des outils open source en France

Open  
Source  
Politics



### PRÉSENTATION

**Open Source Politics** est une entreprise relevant du champ de l'Économie Sociale et Solidaire. Elle développe des plateformes numériques libres et open source et anime des ateliers d'intelligence collective pour accompagner des acteurs publics, privés et associatifs engagés dans des démarches participatives. L'organisation a un volet de médiation numérique innovant permettant d'aller vers les publics et d'assurer l'inclusivité de son action.



### OPEN SOURCE POLITICS

#### EN QUELQUES MOTS

L'équipe d'Open Source Politics est **composée de professionnels engagés**. Elle inclut des consultants, développeurs, ingénieurs data et autres experts dédiés à la promotion des communs numériques. Les valeurs fondamentales de l'entreprise englobent la **démocratie participative l'utilisation de logiciels libres et open source, l'intelligence collective, l'engagement dans l'économie sociale et solidaire et pour un numérique inclusif**. Ces principes guident leurs actions pour **renforcer la participation citoyenne** et la transparence dans divers secteurs de la société. Aller vers tous les publics en apportant des outils accessibles à tous et en accompagnant les acteurs des territoires à mieux agir auprès des publics les plus éloignés du numérique.

Open Source Politics est une entreprise relevant du champ de l'Économie Sociale et Solidaire qui développe des plateformes numériques libres et open source et anime des ateliers d'intelligence collective pour accompagner des acteurs publics, privés et associatifs engagés dans des démarches participatives et inclusives.

#### EN QUELQUES CHIFFRES

Plusieurs **millions** de citoyens engagés via ses plateformes

**3 solutions phares**

**+20 experts**

**"Nous sommes une équipe qui a les communs à cœur"**

Open Source Politics propose trois solutions open source pour renforcer la participation citoyenne et la gouvernance démocratique :

- **Decidim** : Une plateforme de participation citoyenne permettant d'organiser des consultations, des budgets participatifs et des débats en ligne.
- **Grist** : Un outil de gestion et de visualisation de données facilitant l'analyse des informations issues des processus participatifs.
- **Rudi** : Une plateforme favorisant le partage sécurisé de données locales pour une meilleure transparence et collaboration.

Ces solutions visent à promouvoir une gouvernance numérique ouverte et participative en privilégiant le numérique comme espace de concertation.

L'expertise d'Open Source Politics repose principalement sur Decidim, une plateforme développée de manière collaborative qui permet de structurer des processus de participation citoyenne tels que des consultations publiques, des budgets participatifs, des débats ou encore des assemblées délibératives en ligne. En s'appuyant sur une approche éthique et transparente, Open Source Politics milite pour une transformation numérique au service de la démocratie, en mettant l'accent sur la souveraineté des données et l'implication des citoyens dans la prise de décision.

**Tous les citoyens sont inclus, même les plus éloignés du numérique car Open Source Politics propose un kit d'intervention rapide qui rassemble divers documents et supports pour aider les professionnels de la médiation numérique à accompagner ces publics.** Ce kit vise à faciliter l'accès aux plateformes participatives en fournissant des ressources adaptées aux besoins des personnes moins familières avec les outils numériques.



## OBSTACLES ET SOLUTIONS

Open Source Politics fait face à plusieurs défis, notamment l'adoption des outils open source, la mobilisation des citoyens, l'interopérabilité avec les systèmes existants, le financement et la conformité aux réglementations sur les données. Pour y remédier, l'entreprise mise sur l'**accompagnement et la formation des organisations**, des stratégies de sensibilisation pour encourager la participation citoyenne, ainsi que sur le développement d'API et de solutions interopérables. Afin d'assurer sa pérennité, elle diversifie ses sources de revenus et favorise la mutualisation des développements avec d'autres acteurs du logiciel libre. Enfin, elle accorde **une importance majeure à la sécurité et à la protection des données** en garantissant un hébergement conforme aux normes européennes. De plus, il est possible pour les utilisateurs de **s'inscrire à des rencontres sur les plateformes sans avoir à créer un compte**.

Ceci vise à **réduire les barrières à la participation** tout en collectant les informations essentielles des participants (nom et adresse email). Ces solutions permettent de **renforcer la transparence et l'efficacité des outils participatifs** tout en soutenant une transition numérique **éthique**.

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

Open Source Politics s'appuie sur **un réseau de partenariats et de collaborations** pour renforcer l'impact de ses solutions. En travaillant avec des collectivités, des institutions publiques et des organisations de la société civile, l'entreprise **co-construit des démarches participatives** adaptées aux besoins des acteurs locaux. Elle collabore également avec des communautés open source, notamment autour des solutions Decidim, Grist et Rudi, afin de mutualiser les développements et garantir l'amélioration continue de ses outils. Par ailleurs, des alliances avec des entreprises spécialisées en **hébergement souverain et en cybersécurité** assurent la conformité aux normes de **protection des données**.

Ces synergies permettent à Open Source Politics d'élargir son champ d'action et de promouvoir une gouvernance numérique plus ouverte et démocratique.

**Vous souhaitez en savoir plus?**

<https://opensourcepolitics.eu/>



## RÉSULTATS ET IMPACTS

Depuis sa création, Open Source Politics a contribué à transformer la participation citoyenne en déployant des plateformes numériques utilisées par de nombreuses collectivités, institutions publiques et organisations. Grâce à ses outils open source, elle a facilité des milliers de consultations, budgets participatifs et processus délibératifs, impliquant des millions de citoyens en France et à l'international. Son engagement en faveur d'une gouvernance transparente et inclusive a renforcé la confiance dans les démarches participatives et permis une meilleure prise en compte des contributions citoyennes dans les décisions politiques. De plus, son engagement pour des outils compatibles et un numérique indépendant a encouragé l'adoption de solutions éthiques respectueuses des données personnelles, contribuant ainsi à l'essor d'un numérique responsable et accessible à tous.

## LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

L'expérience d'Open Source Politics met en lumière plusieurs leçons essentielles pour la réussite d'un projet de participation numérique. D'abord, l'accessibilité et la transparence sont clés pour favoriser l'adoption des outils et renforcer la confiance des utilisateurs. Il est également crucial d'impliquer les parties prenantes dès la conception des plateformes afin d'assurer leur pertinence et leur efficacité.

Ensuite, la collaboration avec des acteurs publics, privés et associatifs permet de mutualiser les ressources et d'assurer la pérennité des initiatives. Par ailleurs, le choix des logiciels open source offre plus de flexibilité et garantit un contrôle sur les données, mais nécessite un accompagnement pour être pleinement exploité. Enfin, il est important de prévoir des stratégies de mobilisation et de formation pour encourager la participation active des citoyens et des organisations. Ces enseignements montrent que la réussite d'un projet de participation numérique repose sur une approche collaborative, une gouvernance ouverte et un engagement constant pour l'innovation et l'éthique numérique.

## VISION D'AVENIR

Open Source Politics ambitionne de poursuivre le développement de solutions numériques éthiques et inclusives pour renforcer la démocratie participative. Le projet mise également sur l'intelligence collective et l'innovation technologique, notamment en explorant les potentialités de l'intelligence artificielle au service de la participation citoyenne. En parallèle, elle entend renforcer son engagement en faveur de la souveraineté numérique en promouvant des infrastructures respectueuses des données personnelles.





# CAFÉ GERMAINE

## FICHE 4

Café mobile itinérant visant à renforcer les liens sociaux et favoriser l'accès aux droits et au numérique



## PRÉSENTATION

Le Café Germaine, créé en 2017 est un **café numérique mobile** qui parcourt les routes de la Vendée pour **aller à la rencontre des habitants dans les villes et villages**. Son objectif principal est de **créer du lien social entre les résidents**, en favorisant les échanges et en soutenant les initiatives locales. Le projet est porté par la Fédération des Centres Sociaux de Vendée.



**Germaine est un camion aménagé**, facilement identifiable et convivial, équipé de divers outils numériques tels que des ordinateurs, des tablettes, des consoles de jeux vidéo, des robots, des casques de réalité virtuelle et une imprimante 3D. Sa mission est d'aller à la rencontre des habitants de la Vendée en parcourant villes et villages à bord d'un véhicule itinérant, convivial et facilement reconnaissable, conçu pour favoriser l'animation et l'échange. Le Café Germaine adopte **une démarche "d'aller-vers"**, en venant directement à la rencontre des habitants dans leur environnement quotidien. Cette approche permet de toucher un public plus large, y compris ceux qui ne fréquentent pas habituellement les structures sociales ou associatives. En 2021, une déclinaison "petit format" du Café Germaine a vu le jour avec moins de contraintes techniques et réservable gratuitement par les structures adhérentes à la Fédération des Centres Sociaux.

**Un espace de rencontre itinérant où chacun trouve sa place**

## CAFÉ GERMAINE

### EN QUELQUES MOTS

Le Café Germaine est un café mobile itinérant visant à renforcer les liens sociaux, lutter contre l'isolement et favoriser l'accès aux droits et au numérique, tout en animant les territoires locaux : Un skate park pour interroger les jeunes, une sortie d'école, une place passante ou une supérette pour les familles ou les personnes âgées, le camion se poste directement au cœur des espaces fréquentés par la population avec laquelle elle souhaite discuter et créer du lien social.

### EN QUELQUES CHIFFRES

Création en 2017

+ 3,000 meetings



Au cœur de ce projet, l'objectif est de renforcer les liens entre les habitants d'un même territoire, de soutenir leurs initiatives et d'encourager leur engagement quotidien pour bâtir une communauté plus solidaire. Son action s'ancre localement et concrètement, avec la volonté de briser l'isolement auquel sont confrontées de nombreuses personnes, en particulier les ainés, et de lutter contre les inégalités d'accès aux droits sociaux ainsi qu'aux outils numériques. Le Café Germaine prend la forme d'un véhicule aménagé, à la fois identifiable et convivial, équipé pour répondre aux différents besoins de la population. Ce lieu itinérant propose :

- Un espace café pour discuter et partager un moment convivial.
- Des ateliers numériques pour initier les habitants aux nouvelles technologies et réduire la fracture numérique.
- Un accompagnement aux démarches administratives pour aider ceux qui rencontrent des difficultés d'accès aux droits sociaux.
- Des animations et des temps d'échange pour encourager les interactions intergénérationnelles et dynamiser la vie locale.

Chaque intervention est pensée sur-mesure, en collaboration avec les habitants et les acteurs locaux, afin d'adapter les actions aux besoins spécifiques de chaque territoire.



## OBSTACLES ET SOLUTIONS

L'un des principaux défis du Café Germaine est d'**atteindre les publics les plus isolés, notamment en milieu rural**. Pour y répondre, le projet s'appuie sur des acteurs locaux et des animations attractives. Sa visibilité a été renforcée grâce à une **communication efficace et un véhicule identifiable**. Sa pérennité repose sur un modèle de **financement mixte associant subventions et partenariats**. Enfin, pour garantir une dynamique participative, l'implication des habitants et partenaires est encouragée via des échanges **des activités co-construites et l'engagement de bénévoles**. De plus, pour demeurer attractif et d'actualité, le projet doit sans cesse innover et être en veille sur les évolutions numériques. Entretenir les machines et les véhicules, aménager, sont aussi des actions à ne pas manquer pour faire vivre le projet.

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

Le projet repose sur un solide réseau de partenariats et de collaborations qui lui permet d'amplifier son impact et d'assurer sa pérennité. Les **collectivités locales** (mairies, intercommunalités, Conseil départemental) jouent un rôle clé en soutenant le projet financièrement et en facilitant son implantation dans les territoires.

**Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) et les Espaces de Vie Sociale (EVS) collaborent étroitement** avec l'équipe du Café Germaine pour identifier les besoins des habitants et **organiser des actions ciblées**. Enfin, des **bénévoles et habitants engagés contribuent** activement à la vie du projet en aidant à l'animation et en relayant l'information au sein de leur communauté.



**Vous souhaitez en savoir plus?**

<http://cafegermaine.fr/>  
[germainecafenumerique@gmail.com](mailto:germainecafenumerique@gmail.com)

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Depuis son lancement, le Café Germaine à contribué à **renforcer le lien social dans de nombreuses communes vendéennes.**

Les ateliers numériques ont permis à de nombreux habitants de **se familiariser avec les nouvelles technologies**, réduisant ainsi la fracture numérique. Les moments conviviaux autour d'un café ont favorisé les **échanges intergénérationnels et le développement d'initiatives locales.**

## LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

L'expérience du Café Germaine souligne l'**importance de la mobilité et de la flexibilité pour toucher des publics diversifiés.** Il est essentiel de **s'adapter aux spécificités** de chaque territoire et de **co-construire les actions avec les acteurs locaux** pour assurer la pertinence et l'efficacité des interventions. De plus, l'**utilisation du numérique comme outil d'animation** s'est révélée être un levier efficace pour **créer du lien social.**

## VISION D'AVENIR

Le projet ne cesse d'évoluer ! Le Café Germaine ambitionne d'étendre son action en couvrant davantage de communes vendéennes et en augmentant la fréquence de ses interventions. Il prévoit de diversifier ses animations, notamment en renforçant l'accompagnement numérique et les échanges intergénérationnels.

Le projet vise également à consolider son réseau de partenaires pour assurer sa pérennité et expérimenter de nouveaux formats, comme des événements thématiques ou des collaborations avec d'autres structures itinérantes. Enfin, le café Germaine souhaite faire peau neuve et prendra, à l'avenir, une toute nouvelle apparence !





# CAFÉ NUMÉRIQUE

## FICHE 5

Organiser des conférences interactives pour partager des connaissances et rendre le numérique accessible à tous



## PRÉSENTATION

Le Café Numérique est une initiative belge qui **organise des événements interactifs**, principalement des conférences et ateliers, sur des thèmes variés liés au numérique. Son objectif est de **rendre le monde numérique accessible et compréhensible à tous** les publics, des néophytes aux experts. Le concept des Cafés Numériques repose sur l'idée de démocratiser l'accès à l'information numérique et de faciliter l'échange autour des nouvelles technologies.

En organisant des **événements gratuits et ouverts à tous**, le projet permet de réunir des professionnels du secteur, des passionnés et des curieux. Les conférences abordent des sujets aussi variés que la **cybersécurité, l'intelligence artificielle, le design numérique ou encore l'impact des nouvelles technologies sur la société**. L'objectif principal est de sensibiliser le public aux enjeux du numérique et d'accompagner les participants dans leur appropriation des outils technologiques. L'objectif des cafés numériques est de **rendre le numérique plus accessible, d'accompagner le public dans son apprentissage, et de renforcer la communauté numérique locale**.



## CAFÉ, NUMÉRIQUE

### EN QUELQUES MOTS

Le Café Numérique est un projet belge qui organise des événements gratuits autour du numérique pour promouvoir l'inclusion et l'échange d'idées. Ces conférences abordent des sujets variés, allant de la cybersécurité à l'intelligence artificielle, en impliquant des experts du secteur.

Les Cafés Numériques sont des événements organisés pour favoriser les échanges autour du numérique. Ils se déroulent dans divers lieux, notamment des espaces publics, des centres culturels et des établissements d'enseignement. Ces emplacements sont **choisis pour être facilement accessibles** aux populations ciblées, afin de **permettre à un large public de participer** aux discussions et ateliers proposés.

**Apprendre, échanger, et se connecter autour du numérique**

### EN QUELQUES CHIFFRES

594 événements

29 villes à travers la Belgique

7,867 participants

779 intervenants

Le Café Numérique met en place diverses actions pour rendre le numérique plus accessible à un large public. Cela inclut l'organisation régulière d'événements gratuits tels que des conférences, ateliers et discussions interactives. Chaque événement est conçu pour répondre à des besoins spécifiques, allant de l'initiation aux outils numériques pour les débutants, à des présentations plus techniques pour les experts. En outre, le projet collabore avec des professionnels, des entreprises et des institutions éducatives pour enrichir les thématiques abordées, créant ainsi un environnement propice à l'échange de connaissances et à l'inclusion numérique.

Le Café Numérique aborde une grande variété de thématiques numériques, telles que la cybersécurité, l'intelligence artificielle, la transition numérique dans les entreprises, l'inclusion numérique, et la transformation digitale de la société. Parmi les actions spécifiques mises en place, on trouve des ateliers pratiques sur l'utilisation des outils numériques, des conférences sur les innovations technologiques récentes, et des discussions sur l'éthique numérique.

Le projet favorise également des échanges entre professionnels et participants pour créer des opportunités de collaboration et d'apprentissage continu.



## OBSTACLES ET SOLUTIONS

Comme tout projet ambitieux, le Café Numérique a rencontré des obstacles, notamment en termes d'accessibilité. Le principal défi réside dans la diversité des publics, avec des niveaux de connaissances variés sur le numérique. Pour répondre à cela, des solutions ont été mises en place : **les événements sont adaptés selon les niveaux de compétence**, avec des interventions plus simples pour les débutants et des approfondissements pour les experts. De plus, la question de la langue a également été abordée, avec **la mise en place de traductions en temps réel** ou des médiateurs pour les publics non francophones ou anglophones.

Enfin, l'organisation a dû relever le défi d'assurer un financement stable, ce qui a été possible grâce à **partenariats solides avec des institutions publiques et privées**.

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

Le succès du Café Numérique repose largement sur les partenariats et collaborations établis avec divers acteurs du numérique, de l'éducation et des entreprises.

Parmi les partenaires figurent des universités, des entreprises technologiques, des associations locales et des collectivités publiques. Ces partenariats permettent non seulement de **garantir une diversité de thématiques abordées**, mais aussi **d'assurer une large portée pour les événements**.

En collaborant avec des experts et des organisations locales, le projet parvient à toucher des publics variés et à s'adapter aux besoins spécifiques de chaque communauté.



**Vous souhaitez en savoir plus?**

<https://www.cafenumerique.be/>

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les résultats du Café Numérique sont multiples. D'abord, il a contribué à une **meilleure inclusion numérique en Belgique** en permettant à des personnes de tous horizons d'accéder à des informations essentielles sur le monde numérique. Les participants aux événements ont acquis de nouvelles compétences, que ce soit sur l'utilisation d'outils numériques ou sur des thématiques plus techniques comme la cybersécurité ou l'intelligence artificielle. Le projet a aussi permis de **renforcer les liens entre les différents acteurs du secteur numérique**, facilitant ainsi une meilleure collaboration et une plus grande diffusion des bonnes pratiques. En outre, il a également joué un rôle important dans la promotion de l'innovation et du développement de projets numériques locaux.

## LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

L'une des principales leçons tirées du projet est l'**importance d'adapter les événements aux besoins spécifiques de chaque public**. Le Café Numérique a appris à mieux cerner les attentes de ses participants et à ajuster les formats de ses conférences et ateliers pour qu'ils soient à la fois accessibles et intéressants pour tous. De plus, il a été constaté que les **partenariats avec des experts locaux et des acteurs de terrain sont essentiels** pour réussir à capter l'attention des communautés locales et à maintenir une offre de qualité. Le principal conseil issu de cette expérience serait donc de bien connaître son public et de créer des événements participatifs où l'échange d'idées est au cœur de l'expérience.

## VISION D'AVENIR

Le projet Café Numérique a pour ambition de se développer encore davantage, avec l'objectif d'atteindre un plus grand nombre de villes et de participants. L'idée est de continuer à explorer de nouvelles thématiques liées au numérique, telles que les défis liés à la transition énergétique ou l'impact des technologies sur la société. À l'avenir, le projet souhaite renforcer son réseau de partenaires et d'intervenants pour offrir des événements toujours plus riches et diversifiés.

L'un des objectifs majeurs pour l'avenir est également de pérenniser ces rencontres à travers des actions de formation continue et d'accompagnement pour les professionnels et les publics désireux de se perfectionner dans le domaine du numérique.





# EFFICIENCE

Réseau de tiers lieux d'inclusion numérique implanté dans des galeries marchandes

## FICHE 6

**Efficiency**  
SOLIDAIRE & CRÉATIVE



## PRÉSENTATION

Efficiency est **une structure associative** qui a démarré son activité en **octobre 2017**, à **Maubeuge** (Nord, France). Forte de son expérience dans le domaine de **l'inclusion numérique via l'animation d'ateliers** dans les structures partenaires et la formation certifiante aux compétences de base des métiers du numérique, la structure a ouvert un **premier tiers-lieu d'inclusion numérique** dans une **galerie marchande en 2021** (Hypermarché Auchan).



Ce projet a été rendu possible grâce au **soutien de l'entreprise NHOOD**, leader européen des centres commerciaux en Europe. Après une expérimentation éphémère de quelques mois, le tiers-lieu a très vite rencontré son public. Aujourd'hui, l'association gère **trois tiers-lieux situés en galerie marchande**. L'accueil y est inconditionnel (pas de limite d'âge, de situation socio-professionnelle, ...). Les tiers-lieux sont à disposition des particuliers comme des professionnels de l'insertion sociale demandeurs de nouveaux outils pour pallier l'illectronisme de leurs bénéficiaires.

**Premier tiers-lieu  
d'inclusion numérique  
implanté dans une galerie  
marchande en France**

## Efficiency EN QUELQUES MOTS

- Association à but non lucratif.
- Crée en 2017 à Maubeuge dans les Hauts-de-France.
- Conception et animation d'espaces solidaires d'aide au numérique, au cœur de centres commerciaux Auchan.

## EN QUELQUES CHIFFRES

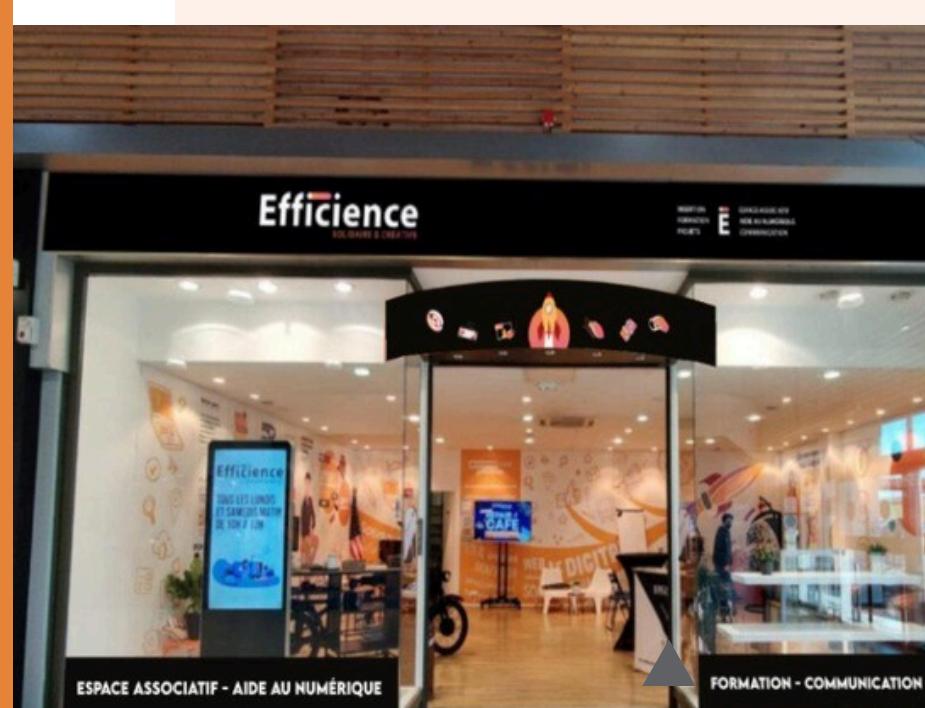
- 12 salariés  
600 k € de budget  
50 bénévoles  
10 volontaires  
40 partenaires associatifs  
3 tiers-lieux en Hauts-de-France  
1 tiers-lieu en île-de-France  
8000 bénéficiaires par an

La première difficulté des bénéficiaires est leur **manque de culture numérique**, à égalité avec la peur de se faire arnaquer. Les premiers échanges tiennent plus souvent au fait de **rassurer les personnes sur leurs capacités** et à leur donner un aperçu du champ des possibles. La **majorité des demandes spontanées concerne l'utilisation du smartphone**. C'est pourquoi les opérateurs de téléphonie de la galerie orientent plusieurs personnes par jour vers le tiers-lieu pour la prise en main de leur nouvel équipement.

Le fait que l'association était déjà existante a facilité la visibilité du tiers-lieu. Il y est régulièrement organisé des **ateliers collectifs pour les bénéficiaires des structures partenaires**. Comme partout, le monde attire le monde.

Efficience veille à communiquer, sur ses réseaux sociaux, sur la diversité des publics que l'équipe ait en capacité d'aider (âge, situation de handicap, entrepreneur, recherche d'emploi ou de formation, ...).

Le tiers-lieu propose des **temps forts ludiques les mercredis après-midi et un repair café les samedis matin** mais il n'existe pas de créneaux spécifiques par catégorie de situations. Cela contribue grandement au fait de rendre le lieu accueillant et non stigmatisant. Un retraité peut être aidé pour l'utilisation de son smartphone pendant qu'un étudiant révise les outils bureautiques ou qu'un entrepreneur se renseigne sur l'utilisation des réseaux sociaux pour développer ses projets.



## OBSTACLES ET SOLUTIONS

Un **tiers-lieu d'inclusion numérique dans une galerie marchande**, c'est une **première en France**. Il a fallu dépasser le clivage entre activité marchande et non marchande. Côté structure, il a fallu s'adapter aux règles de fonctionnement d'une galerie marchande (amplitude horaire, sécurité). La communication aussi est un enjeu sur lequel Efficience travaille en permanence. En effet, il faut rendre explicite que la structure est un service de médiation numérique, gratuit, pour tous. Cela passe également par une programmation attractive d'activités hebdomadaire.

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

Le concept Efficience repose sur le **soutien des écosystèmes locaux**. Le développement des tiers-lieux a pour préalable une étude des besoins avec les collectivités locales et acteurs clés du territoire.

L'adéquation entre le terrain et la solution Efficience proposée enclenche un processus de création d'un **nouvel espace dédié à la transition numérique inclusive**. Les acteurs clés (associatifs), les collectivités locales et régionales sont parties prenantes de la démarche.



**Vous souhaitez en savoir plus?**

[www.efficiencecreative.fr](http://www.efficiencecreative.fr)  
bonjour@efficiencecreative.fr

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Parmi les bénéficiaires, certains cumulent les structures ressources (centre sociaux, médiathèque, maison de quartier). Le tiers-lieu Efficience, c'est là où on peut venir **réaliser soi-même ses démarches avec un médiateur numérique**. Celui-ci veille à éviter les erreurs, aide à fermer les *pop up* et autres messages involontaires. Les bénéficiaires n'ont **pas réellement de contraintes de temps limité** et ils savent qu'ils peuvent faire répéter autant que nécessaire.

On a ainsi, par exemple, une personne âgée, arrivée avec un ancien ordinateur portable récupéré de son petit-fils et une grande frustration de ne plus être autonome dans ses démarches du quotidien à cause de la digitalisation. Au bout d'un an (peut-être deux), elle jongle entre plusieurs boîtes mail, n'a plus peur de dialoguer avec les institutions via ses comptes en ligne, et a même fini par s'offrir un smartphone parce que "c'est plus pratique pour utiliser les réseaux sociaux".

On a également des exemples de personnes en situation de fragilité à qui on n'a pas dit qu'il était nécessaire de résilier en ligne les assurances de leurs anciens équipements. C'est ainsi **plusieurs dizaines d'euros par mois récupérés pour ces bénéficiaires**, en apprenant à faire valoir leurs droits.



## LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

Les délais de mise en œuvre pour un tel projet sont très longs (environ 1,5 an pour l'ouverture d'un tiers lieu). Beaucoup de procédures à suivre, notamment en terme de règles de sécurité propres aux centres commerciaux à respecter, en fonction aussi de l'ampleur des aménagements à réaliser.

**L'aménagement est très important** pour le succès du lieu. Du **mobilier ergonomique et amovible** pour garantir à la fois le confort de travail, mais aussi la possibilité d'accueillir une diversité de configurations. Une décoration à la fois conviviale et surprenante pour susciter la familiarité et la créativité.

La **diversité des publics aidés** n'est pas toujours simple à obtenir/maintenir, mais c'est une **réelle plus-value pour le tiers-lieu**. Certains bénéficiaires passent de aidés à aidants, c'est d'autant plus bénéfique pour eux dans leur démarche d'apprentissage du numérique.

## VISION D'AVENIR

Le concept est **en cours d'essaimage sur d'autres territoires**. Efficience s'inspire des nouvelles problématiques observées pour améliorer son offre de service. Les **territoires** sont de plus en plus intéressés par des projets permettant la **montée en compétences de leurs habitants**. De plus en plus, la structure va plus loin que la **levée du frein lié à l'illectronisme**. Le tiers-lieu peut devenir un espace où le bénéficiaire passe à l'étape suivante vers son développement et son autonomie, en sécurité.



# PLAY FOR CHANGE

## FICHE 7

Aller vers les publics à travers la mise en place de maraudes numériques



TechLab  
Le hub de l'innovation technologique



## PRÉSENTATION

« Play for Change » est une initiative innovante portée par un collectif d'acteurs de terrain de la région des Hauts de France. Acteurs de l'insertion, acteurs de l'inclusion numérique, et associations spécialisées sur les personnes handicapées, ont pensé ensemble une approche ludique et attractive comme captation des publics NEETS



Le projet fut porté par le **TechLab AFP France handicap** (2022 à 2024), dans le cadre de l'appel à projets national « Maraudes Numériques » lancé par la Caisse des Dépôts et la Banque des Territoires.

Les jeunes NEET et en situation de handicap ont exprimé le besoin de rencontrer des professionnels qui ne sont pas issus du secteur médico-social.

Afin de les aider à reprendre confiance en eux et pour favoriser leur insertion professionnelle, des ateliers alliant montée en compétences et jeux vidéos ont été mis en place par le consortium du projet.

## PLAY 4 CHANGE

### EN QUELQUES MOTS

- Un projet porté par TechLab APF France handicap en 2022.
- Réinsérer les jeunes NEET dans le monde professionnel par le biais de l'univers du numérique et du jeu vidéo.
- Développer des ressources pour étendre l'impact du projet à d'autres territoires.

### EN QUELQUES CHIFFRES

2 années d'expérimentation

7 acteurs du consortium

1 partenaire associé

3 IME impliquées

**Mixer les maraudes physiques et numériques pour atteindre les publics isolés**

Les jeux vidéo prennent davantage d'ampleur en France d'année en année, et il a longtemps été considéré par beaucoup « d'experts » comme une pratique ludique avec parfois des effets néfastes sur la santé. Cependant depuis quelques années, de nombreuses pratiques se développent autour du jeu : e-sport, école de jeu vidéo, pratiques dans différentes structures et rééducation par le jeu.

L'enjeu était donc de pouvoir faire basculer le côté ludique des jeux à une pratique permettant de développer des *soft-skills* valorisables dans un contexte professionnel. Pour cela, il fallait développer une méthodologie pour capter les jeunes NEET en situation de handicap ou non, les mobiliser puis les valoriser auprès d'entreprises, d'organismes de formation ou de structures d'accompagnement. Enfin, l'objectif était de renforcer la confiance et le pouvoir d'agir de ces jeunes en les mobilisant comme véritables parties prenantes d'un projet concret.

Une première étape d'expérimentation a été menée avec 3 IME, où des jeunes en situation de handicap ont été accompagnés pendant plusieurs semaines.



## OBSTACLES ET SOLUTIONS

Assurer une présence sur les outils de communication que les publics cibles connaissent et utilisent au quotidien est primordial pour pouvoir les atteindre. Ainsi, il a fallu capter l'attention des jeunes NEET et retenir leur engagement sur le long terme.

Pour cela, plusieurs réseaux sociaux ont alors été créés et alimentés : Twitter (largement utilisé par le public cible), Instagram, Youtube, Twitch, TikTok, Facebook, Snapchat, Discord et WhatsApp. La création d'un serveur Play For Change sur Discord a permis de fédérer les jeunes repérés lors d'un événement ou sur les réseaux sociaux.

Des canaux de discussions privés et thématiques ont été créés afin de les accompagner sur la durée. De la même manière, Twitch a contribué au développement des communautés de joueurs grâce aux vidéos diffusées en direct et à la fonctionnalité du tchat instantané.

**FAIRE CONSCIENTISER LES JEUNES DE L'APPORT QUE LES JEUX VIDÉOS PEUVENT AVOIR DANS LEUR FUTURES PRATIQUES PROFESSIONNELLES**

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

Afin d'atteindre le public cible, un partenariat a été établi en cours de projet avec Vegacy : une structure associative locale proche des différents partenaires de l'insertion socioprofessionnelle du territoire (Mission locale, pôle emploi, collectivité, associations, etc.).

Cette structure e-sport locale qui œuvre depuis plusieurs années sur le territoire est spécialisée sur l'écosystème à développer les compétences spécifiques transférables dans l'univers professionnel (capacité à faire équipe autour d'un projet, capacité de résolution de problème etc.)

Pour que les jeunes en situation de handicap puissent jouer et travailler, un espace spécifique équipé d'ordinateurs et de consoles a été aménagé au sein de la Maison Universelle de Villeneuve d'Ascq.

L'initiative a permis de créer un lien durable entre les professionnels du numérique et les jeunes NEET. Les connexions se sont avant tout établies grâce aux événements auxquels Play For Change a été présent : un stand et des bornes de jeu étaient mises à disposition pour « capter » les jeunes via une interface ludique. Aussi, l'organisation de tournois en ligne et les collaborations avec les influenceurs reconnus dans le monde des jeux vidéos se sont révélées être l'une des stratégies de communication les plus fructueuses pour atteindre les jeunes NEET.

De plus, les compétences acquises à travers leur pratique du jeu vidéo sont valorisées grâce à un « cahier des Open Badges ». Il reprend la logique des "arbres de compétences" que l'on peut régulièrement trouver dans les jeux vidéos : une suite de compétences à débloquer au fil du jeu en fonction des chemins choisis et de la stratégie adoptée. Ce système permet de mettre en confiance les jeunes pour leur insertion professionnelle.

## LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

Il est essentiel d'adopter les plateformes et les outils de communication utilisés par les jeunes afin de capter leur attention puis de retenir leur engagement. La participation des jeunes pendant les événements se poursuit et s'inscrit dans la durée via les canaux d'échanges mis en place sur les réseaux sociaux. Aussi, la valorisation des compétences via un système ludique de validation des acquis renforce la motivation des jeunes NEET en leur offrant une reconnaissance concrète de leur progression.

## TEMOIGNAGE



SEBASTIEN VERMANDEL,  
CHEF DE PROJET

“ —

"La mobilisation des jeunes NEET peut être difficile en présentiel. Il a fallu capter ce public via les réseaux sociaux, grâce à des événements de e-sport existants ou encore grâce à des événements organisés par les membres du consortium P4C.

Une fois repérés lors d'un événement ou sur les réseaux sociaux, les jeunes étaient systématiquement invités à rejoindre le serveur Discord mis en place pour participer à des tournois en ligne, être informé des prochains ateliers de montée en compétences et se voir proposer un accompagnement individuel pour avancer sur des projets personnels ou professionnels.

Nous avons aussi utilisé la plateforme Twitch avec la présence d'influenceurs qui attiraient ainsi leur communauté autour de thématiques des jeux vidéos. Les participants devaient pour y participer remplir un questionnaire sur leur situation professionnelle.

Cela nous a permis de capter des publics NEETS. Cette solution est puissante mais engendre un coût de part la présence d'intervenants "influenceurs" parfois couteux"



**Vous souhaitez en savoir plus?**

<https://techlab-handicap.org/p4c>



# LES PROMENEURS DU NET FICHE 8

Professionnels de la jeunesse qui assurent une présence en ligne auprès des jeunes



## PRÉSENTATION

Le dispositif des **Promeneurs du Net** est un programme éducatif national mis en place en 2012. Il est destiné aux **jeunes âgés de 12 à 25 ans** et soutenu par l'action sociale des Caf. Les Promeneurs du Net (PDN) sont des **professionnels de la jeunesse** qui assurent une présence en ligne auprès des jeunes, en maintenant une fonction d'**écoute, de prévention et d'accompagnement**.



Ils sont actifs sur divers supports en ligne tels que les **réseaux sociaux**, où ils assurent des créneaux de permanence, en plus de leurs missions physiques au sein des **centres sociaux**, des maisons des adolescents, des foyers de jeunes travailleurs, des **espaces numériques**, et des missions locales. Ils sont éducateurs, animateurs, conseillers en insertion, ou médiateurs numériques et issus de différentes **structures du secteur éducatif**, socio-culturel, médico-social, de l'animation ou de la **médiation**.

**"Le fait d'intégrer les Promeneurs du Net m'a permis, vraiment, de faciliter mes échanges avec les jeunes. [...] C'est là où on les capte beaucoup plus facilement, où on partage de façon évidente toutes les informations qu'on peut leur transmettre."**

Sabrina, Promeneuse du Net, Rouen



## LES PROMENEURS DU NET

### EN QUELQUES MOTS

- Projet éducatif national d'accompagnement des jeunes
- Présence éducative sur internet
- Implanté en 2012

### EN QUELQUES CHIFFRES

Des actions dans **97** départements en France

**2930** Promeneurs du Net (2022)

**5** partenaires nationaux

Certaines **pratiques** sont développées par les accompagnateurs afin de **cibler les besoins** de leurs publics.

L'usage d'**outils analytiques** tels que Google Trends permettent de repérer les préoccupations des jeunes grâce à des mots clés, avec un aperçu par tranche d'âge et par zone géographique.

Les PDN se positionnent sur les **plateformes tendances** et prisées des jeunes, telles que Snapchat, Instagram, TikTok ou encore Discord. Ce dernier permet de **constituer des espaces** selon les communautés (serveurs) qui contiennent plusieurs salons de discussions à thème. L'on peut donc retrouver des salons dédiés à la vie locale, par exemple.

De cette manière, les PDN ont la possibilité d'interagir avec les jeunes à travers ces canaux, et ils peuvent être amenés à en occuper plusieurs, pour les divers types de publics jeunes qu'ils accompagnent. Ainsi, les PDN **adaptent** leurs interventions en fonction des **intérêts personnels** de ceux-ci.

De même, sur Twitter grâce au système de hashtags et à la fonction recherche, il est possible de récupérer les questionnements des jeunes. Aussi, la plateforme Tweet Deck permet d'effectuer une **veille** sur l'application, via un système de mots-clés pour retrouver des **questions spécifiques** (jobs, logement, mal-être...). Les PDN interagissent alors directement avec eux sur leurs publications pour répondre à leurs interrogations.

Parfois, ils sont amenés à adapter leurs **horaires de permanence** en ligne **en fonction de la disponibilité des jeunes**, comme le soir après les cours.

## OBSTACLES ET SOLUTIONS

Un constat est fait : les **professionnels de la jeunesse**, tels que les éducateurs et les animateurs, sont déjà **bien implantés dans les espaces physiques** fréquentés par les jeunes (écoles, centres sociaux, rues, etc.). Cependant, un défi majeur subsiste : leur présence dans l'**espace numérique** reste insuffisante, alors que les jeunes passent une grande partie de leur temps en ligne.

Pour répondre à cette problématique, le dispositif des Promeneurs du Net permet aux professionnels d'**étendre leurs actions effectuées dans l'espace physique aux réseaux sociaux**, favorisant ainsi une continuité dans l'accompagnement des jeunes.

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

Le projet ayant une portée nationale et une visée éducative et de prévention, il est soutenu par **5 acteurs nationaux** majeurs :

- Allocations familiales
- Ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports
- Ministère des Familles, de l'Enfance et des Droits des Femmes
- Fonds Sécurité Intérieure
- Mutualité Sociale Agricole

**"Je me définis comme une sorte de Pascal le grand frère. Ces jeunes sont dans des endroits isolés, sont tout le temps avec leurs familles, ne savent pas vers qui se tourner... Donc beaucoup se confient à moi sur les réseaux."**

**Valentin Chaves, animateur jeunesse en centre social de Grandvilliers, dans l'Oise.**

## RÉSULTATS ET IMPACT

Dans le cadre de leur présence en ligne, les Promeneurs du Net interviennent à différents niveaux auprès des jeunes, en fonction de leur mission professionnelle :

- Information concernant la structure (horaires, activités...) et les événements sur le territoire;
- Information thématique (orientation scolaire, santé, prévention, cyberharcèlement ...);
- Accompagnement à la mise en place de projets et suivi de parcours individuels.

Les PDN sont amenés à **répondre aux questions des jeunes** qu'ils accompagnent et à **surveiller** - avec bienveillance - **leurs contenus publiés**. Les réseaux sociaux leur permettent de diffuser des informations sur les événements organisés ou encore à faire la promotion d'une aide à l'échelle locale.

## LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

L'approche des Promeneurs du Net repose sur une **méthodologie centrée sur la confiance et le dialogue**. L'un des enseignements majeurs de cette initiative est l'importance pour les professionnels d'être clairement identifiés sur les réseaux sociaux. En affichant leur **statut professionnel** et en respectant une charte nationale, ils offrent aux jeunes un cadre rassurant et structurant. Un autre facteur clé réside dans la **confidentialité des échanges**. Pour instaurer une relation durable et sécurisante, les Promeneurs du Net doivent adhérer à des principes éthiques stricts, garantissant ainsi un **espace d'écoute bienveillant**.

Parce que ce dispositif repose avant tout sur la **relation humaine**, les professionnels intègrent les jeunes accompagnés à leur réseau en ligne en devenant "amis", leur permettant ainsi d'interagir en toute simplicité. Cette approche favorise un lien de confiance, tout en maintenant un **cadre professionnel clair** et en veillant au respect des engagements définis par la charte nationale.

**"Notre département est précurseur sur le développement de ce dispositif. Différentes autorités et administrations ont misé conjointement sur cette méthode il y a déjà quelques années..."**

**Hugo DIMSTER , coordinateur Promeneurs du NET pour le département du Pas de Calais (62)**



**"Nous animons notre réseau de promeneurs du Net via des temps collectifs mensuels permettant de former et d'informer sur les évolutions du numérique, de sensibiliser aux bonnes pratiques de cette mission originale notamment dans ces aspects réglementaires."**



**Vous souhaitez en savoir plus?**

[www.promeneursdunet.fr](http://www.promeneursdunet.fr)



# LE MOT DE LA FIN

EFFICIENCE

PREVIFORM

## UN SECOND GUIDE EST DISPONIBLE

Ce guide vous a permis d'explorer des pratiques innovantes pour aller à la rencontre des publics éloignés du numérique, en s'appuyant sur des initiatives européennes inspirantes. Cependant, l'accompagnement efficace de ces publics ne repose pas uniquement sur les méthodes d'« aller-vers » : il nécessite aussi une compréhension fine des besoins spécifiques de chacun et l'adoption de postures adaptées. C'est pourquoi **un second guide a été conçu**, dédié à la connaissance des publics en situation de vulnérabilité numérique et aux approches les plus pertinentes pour favoriser leur inclusion. Issu de projets européens, il propose des outils concrets, des études de cas et des retours d'expérience permettant de **mieux cerner les attentes des personnes en difficulté avec le numérique**, qu'il s'agisse de personnes en situation de handicap, de seniors, de jeunes en rupture, ou encore de publics précaires. Nous vous invitons à le découvrir afin d'enrichir votre pratique et d'adopter des stratégies plus efficaces pour lever les freins à l'inclusion numérique et sociale.

**Vous souhaitez en savoir plus?**

[WWW.DIGITAL-SKILLS-ERASMUS-PLUS.FR](http://WWW.DIGITAL-SKILLS-ERASMUS-PLUS.FR)



Cofinancé par  
l'Union européenne



Efficience  
SOLIDAIRES & CREATIVE

PREVIFORM  
Laboratório, Formação, Inovação e Segurança do Trabalho, Lda



## REJOIGNEZ-NOUS SUR DISCORD

Cet espace collaboratif est ouvert à tous les médiateurs souhaitant partager des ressources, échanger sur leurs expériences et co-construire des solutions adaptées aux défis du numérique en Europe. Ensemble, nous pouvons créer une communauté d'entraide européenne dynamique et engagée.

**Rejoignez-nous dès maintenant !**

[HTTPS://DISCORD.GG/CA8KTQXHEA](https://DISCORD.GG/CA8KTQXHEA)

