

# GUIDE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

## DIGITAL SKILLS

Le guide qui recense les meilleures pratiques européennes pour  
l'inclusion des publics "spécifiques" les plus éloignés du  
numérique

GUIDE  
N°2



Cofinancé par  
l'Union européenne



Efficiencie  
SOLIDAIRE & CRÉATIVE



**DIGITAL SKILLS**  
Exchange of best practices between digital mediation players !

**PREVIFORM**  
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.



## A 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 second guide a pour objectif de renforcer vos compétences et vos connaissances, en vous inspirant des meilleures pratiques européennes en matière d'accompagnement de publics dits "spécifiques". Il présente une sélection de projets innovants menés à travers l'Europe, qui se distinguent par leurs approches originales. L'objectif est de vous aider à adopter une posture professionnelle adaptée et à proposer un accompagnement plus pertinent et efficace.

http://



[www.digital-skills-erasmus-plus.fr](http://www.digital-skills-erasmus-plus.fr)



# SOMMAIRE

8 PROJETS EN EUROPE AXÉS SUR LES SPÉCIFICITÉS DES PUBLICS  
ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE

**P.4**

## **FICHE 1 : AS RAPARIGAS DO CÓDIGO**

Promouvoir l'inclusion numérique et l'autonomisation des femmes

**P.7**

## **FICHE 2 : INCLUDE HER**

Promouvoir l'inclusion des femmes migrantes dans le secteur technologique

**P.10**

## **FICHE 3 : CYBER SÉNIOR**

Former les personnes âgées à l'utilisation des technologies numériques

**P.13**

## **FICHE 4 : PREVIFORM**

Accompagner les demandeurs d'emploi dans l'utilisation des outils numériques

**P.16**

## **FICHE 5 : DISC**

Améliorer les compétences numériques des migrants

**P.19**

## **FICHE 6 : ACTUALIZA TEC**

Réduire la fracture numérique qui touche une grande partie de la communauté gitane

**P.22**

## **FICHE 7 : CONNECT & VOUS**

Réduire la fracture numérique de ceux qui sont en perte d'autonomie ou porteur d'un handicap

**P.25**

## **FICHE 8 : UBBU**

Accompagner la montée en compétences numériques des enfants



# AS RAPARIGAS DO CÓDIGO FICHE 1

Promouvoir l'inclusion numérique et l'autonomisation des femmes



## PRÉSENTATION

Le projet Raparigas do Código est une initiative innovante et transformative qui vise à promouvoir l'inclusion numérique et l'autonomisation des femmes dans le secteur de la technologie. Créé dans le but de réduire l'écart entre les genres dans les domaines des STEM (Sciences, Technologie, Ingénierie, Arts et Mathématiques), ce projet permet aux filles et aux jeunes femmes d'acquérir des compétences essentielles en programmation, en pensée computationnelle et en d'autres compétences numériques fondamentales.



De plus, il offre un environnement de soutien, d'inspiration et d'orientation afin que davantage de femmes puissent intégrer et exceller dans l'industrie technologique. La technologie joue un rôle central dans la société contemporaine, mais la participation des femmes dans ce secteur reste encore limitée. De nombreux défis structurels, tels que le manque de modèles féminins, les obstacles à l'accès à l'éducation technologique et les stéréotypes de genre, rendent difficile l'entrée et la progression des femmes dans ce domaine. As Raparigas do código est né en réponse à ces défis, en créant une communauté active et inclusive qui favorise l'apprentissage, l'échange d'expériences et la création d'opportunités professionnelles pour ses participantes.



## RAPARIGAS DO CÓDIGO

### EN QUELQUES MOTS

Autonomiser les filles et les jeunes femmes en enseignant la programmation et la culture numérique, en promouvant l'égalité des chances dans le secteur technologique et en encourageant le développement des compétences fondamentales du 21<sup>e</sup> siècle.

### EN QUELQUES CHIFFRES

- Plus de 5 000 filles impactées
- Ateliers organisés dans plus de 50 écoles et organisations.
- Collaborations avec des entreprises technologiques de premier plan.
- Plus de 80 % des participantes ont exprimé un intérêt accru pour les carrières dans la technologie.

**PLUS DE 5 000 FEMMES IMPACTÉES**



Le projet comprend plusieurs initiatives, notamment des ateliers, des bootcamps, des programmes de mentorat et des partenariats stratégiques avec des entreprises technologiques et des institutions éducatives.

Ces actions sont essentielles pour doter les participantes de connaissances pratiques et de compétences fondamentales, leur permettant ainsi d'élargir leurs perspectives de carrière et de devenir des actrices clés dans la construction d'un avenir plus égalitaire et inclusif sur le plan numérique.

Parmi leurs initiatives, elles ont développé le "Jeu des Professions", un jeu de mémoire interactif et éducatif destiné aux enfants et à leurs familles. Ce jeu vise à déconstruire les stéréotypes de genre associés aux professions, en montrant qu'aucun métier n'est réservé exclusivement aux hommes ou aux femmes.

En outre, As Raparigas do Código est active sur des plateformes comme GitHub, où elles partagent des ressources et des projets liés à l'enseignement de la technologie. Leur objectif est de créer une communauté de mentors et d'alliés pour soutenir les femmes dans le secteur technologique, en les aidant à apprendre la programmation, à améliorer leurs compétences en codage, à se spécialiser dans des sujets spécifiques, à trouver des mentors ou des modèles, et à entrer en contact avec le marché de l'emploi technologique.



## OBSTACLES ET SOLUTIONS

### Manque de représentation féminine dans la technologie

**Solution :** Développement d'événements et d'initiatives pour inspirer et donner de la visibilité aux modèles féminins dans l'industrie. À travers des histoires inspirantes et des témoignages de femmes réussies dans la technologie, le projet cherche à encourager davantage de filles à suivre cette voie.

### Barrières à l'accès à la formation technologique

**Solution :** Offrir des formations gratuites et accessibles, adaptées à différents âges et contextes socio-économiques. L'inclusion de méthodologies pédagogiques innovantes et accessibles garantit que toutes les participantes peuvent apprendre, quel que soit leur niveau de connaissances préalable.

### Stéréotypes de genre

**Solution :** Sensibilisation par des campagnes, des conférences et des partenariats avec des écoles et des entreprises. Le projet travaille activement à déconstruire les mythes et à promouvoir un changement culturel en faveur de l'égalité des genres dans la technologie.

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

Raparigas do Código s'associe avec des écoles, des universités, des entreprises technologiques et des institutions publiques pour étendre son impact.

Ces collaborations sont essentielles pour offrir de véritables opportunités d'apprentissage et d'emploi aux participantes. Les entreprises partenaires jouent un rôle clé dans la création de programmes de stages, de mentorat et de réseautage, facilitant ainsi la transition des participantes vers le marché du travail technologique.

De plus, le projet collabore avec des ONG et des initiatives mondiales qui promeuvent l'inclusion numérique, élargissant ainsi sa portée et son impact social.

La collaboration avec des professionnels expérimentés du secteur aide à garantir que le programme reste toujours aligné avec les besoins et les tendances du marché.

<http://>



**Vous souhaitez en savoir plus ?**

<https://raparigasdocodigo.pt/>

## RÉSULTATS ET IMPACTS

L'impact de Raparigas do Código se manifeste à la fois au niveau individuel et collectif. De nombreuses participantes ont déclaré avoir gagné en confiance et en motivation pour explorer de nouvelles opportunités dans la technologie. Certaines ont obtenu des stages dans des entreprises technologiques, se sont inscrites à des formations supérieures dans ce domaine et ont rejoint des réseaux professionnels d'innovation.

Le projet a été un catalyseur de changement, aidant des centaines de jeunes à acquérir des compétences numériques et à découvrir leur potentiel dans le secteur technologique. Le taux de participation aux programmes de mentorat et de stages a augmenté, ce qui reflète le succès du projet dans la promotion de l'inclusion des femmes dans la technologie.

## LEÇONS APPRISSES ET CONSEILS

Raparigas do Código vise à continuer son expansion, atteindre davantage de jeunes et créer de nouvelles opportunités de formation. L'objectif est d'augmenter la présence féminine dans les carrières technologiques et de consolider un réseau de soutien qui contribue à l'égalité des genres dans le secteur. La mise en place de nouveaux cours avancés, de programmes de réseautage et la création d'un centre d'apprentissage numérique font partie des objectifs futurs du projet.

À long terme, Raparigas do Código espère apporter une contribution significative au changement du paysage technologique en favorisant un environnement où toutes les filles peuvent explorer et développer leurs talents sans les limitations imposées par les stéréotypes de genre. L'engagement en faveur de l'innovation et de l'égalité continue d'être la force motrice de ce projet, en propulsant un avenir plus diversifié et inclusif dans la technologie.

## VISION D'AVENIR

Le projet participe à construire un avenir où la technologie est un domaine accessible à tous, quel que soit le genre, et où les femmes jouent un rôle actif et représentatif dans le développement de solutions innovantes ainsi que dans la construction d'une société plus inclusive et équitable.

Toutes ces initiatives sont menées par des bénévoles et les ateliers ainsi que les événements sont entièrement gratuits, reflétant leur engagement envers l'inclusion et l'éducation technologique pour toutes les femmes.

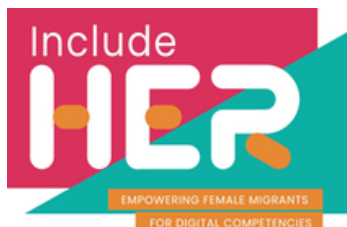




# INCLUDE HER

## FICHE 2

Promouvoir l'inclusion des femmes migrantes dans le secteur technologique



## PRÉSENTATION

Include Her est une initiative dédiée à la promotion de l'inclusion des femmes migrantes dans le secteur technologique, en les encourageant à acquérir des compétences numériques et technologiques essentielles pour l'avenir.

La technologie joue un rôle fondamental dans la société moderne et représente l'un des domaines les plus dynamiques et innovants. Cependant, de nombreuses femmes migrantes rencontrent des obstacles majeurs pour intégrer ce secteur, qu'il s'agisse d'un manque d'accès à la formation, d'une méconnaissance des opportunités disponibles ou de difficultés linguistiques et culturelles.

Le projet vise à réduire l'écart entre les genres et à surmonter les barrières rencontrées par les femmes migrantes dans les domaines des STEM (Sciences, Technologie, Ingénierie et Mathématiques), en leur offrant des formations, du mentorat et des opportunités de réseautage pour favoriser leur intégration professionnelle et sociale.

En encourageant l'acquisition de nouvelles compétences et la création de réseaux de soutien, Include Her renforce non seulement la présence féminine dans le secteur technologique, mais favorise également l'autonomie et l'indépendance financière des participantes.



## INCLUDE HER

### EN QUELQUES MOTS

Autonomiser les femmes migrantes en leur enseignant des compétences numériques et technologiques, en promouvant l'égalité des chances dans le secteur technologique et en encourageant leur participation active à l'innovation et au développement numérique.

### EN QUELQUES CHIFFRES

- Plus de 500 femmes formées aux compétences numériques.\*
- Plus de 30 partenariats stratégiques.
- Plus de 100 événements et programmes de mentorat.
- 85 % ont renforcé leur confiance pour poursuivre une carrière dans le secteur technologique.
- 70 % ont obtenu un emploi ou un stage dans le domaine des technologies.

**Vous souhaitez en savoir plus ?**

http://



<https://www.includeher.eu>



## RÉSULTATS ET IMPACTS

Include Her a déjà aidé de nombreuses femmes migrantes à acquérir des compétences numériques essentielles, à trouver des opportunités d'emploi dans la technologie et à développer des réseaux de soutien professionnels.

Le projet a été reconnu pour son impact positif, contribuant à un secteur plus diversifié et innovant.

Les participantes au programme témoignent d'une confiance accrue en leurs capacités, d'une motivation renforcée pour poursuivre une carrière dans la technologie et d'un fort sentiment d'appartenance à une communauté qui valorise l'égalité des chances.

## OBSTACLES ET SOLUTIONS

Manque de représentation des femmes migrantes dans la technologie

**Solution :** Organisation d'événements inspirants, partage d'histoires de réussite et création d'espaces où les femmes migrantes peuvent se connecter et s'entraider pour se renforcer mutuellement.

Difficulté d'accès à l'éducation numérique

**Solution :** Mise à disposition de formations accessibles, de cours en ligne et d'ateliers gratuits afin que toutes les femmes intéressées puissent acquérir des compétences numériques sans obstacles financiers, linguistiques ou culturels.

Barrières linguistiques et culturelles

**Solution :** Développement de contenus éducatifs adaptés à divers contextes culturels et linguistiques, ainsi que la création d'un réseau de soutien pour faciliter l'adaptation et l'intégration dans le secteur technologique.

## LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

Include Her vise à élargir ses initiatives, toucher un plus grand nombre de femmes migrantes et s'établir comme un programme de référence pour l'inclusion des femmes dans la technologie.

Parmi les projets futurs, on prévoit le lancement de nouveaux cours spécialisés, la création d'un hub numérique pour le réseautage et le renforcement des partenariats avec les entreprises du secteur.

Avec un engagement constant en faveur de l'égalité et de l'innovation, Include Her aspire à être un moteur de changement, garantissant que toutes les femmes migrantes disposent des outils et du soutien nécessaires pour réussir dans l'ère numérique.



## VISION D'AVENIR

Le projet INCLUDE HER ambitionne de réduire durablement la fracture numérique de genre en facilitant l'accès des femmes migrantes aux compétences digitales. En s'appuyant sur des ressources pédagogiques ouvertes et des outils alignés sur le cadre européen DigComp, il vise à favoriser l'autonomisation numérique de ces femmes pour améliorer leur inclusion sociale, éducative et professionnelle. À long terme, le projet souhaite influencer les pratiques de l'enseignement supérieur en intégrant des approches plus inclusives et adaptées à la diversité des publics.



# POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

**En tant que médiateur numérique,** accompagner des femmes migrantes **demande une posture à la fois empathique, pragmatique et culturellement sensible.**

Ce public cumule souvent plusieurs freins : barrière linguistique, faible niveau de littératie (pas seulement numérique), manque de confiance en soi, isolement social, et parfois un passé migratoire ou traumatique qui rend l'apprentissage plus fragile.

Ce sont des femmes qui ont souvent été éloignées des systèmes éducatifs classiques ou des environnements technologiques modernes.

Pour accompagner au mieux les femmes migrantes dans l'apprentissage du numérique, **il est essentiel de créer un véritable climat de confiance.** L'accueil doit être chaleureux, l'espace d'apprentissage humanisé, et chaque progression, même minime, valorisée. Il est tout aussi important d'adapter les **formats pédagogiques en utilisant des supports simples, visuels et interactifs, en privilégiant l'oral et les mises en situation concrètes,** comme faire une demande en ligne, prendre un rendez-vous médical ou envoyer un e-mail.

Travailler en petits groupes ou en individuel permet d'**ajuster le rythme et d'adapter les contenus aux besoins spécifiques de chacune.** Il est recommandé de co-construire les contenus en partant de leurs attentes réelles, afin de **proposer des ateliers qui fassent sens dans leur quotidien.** L'implication de "pairs", c'est-à-dire de femmes issues de parcours similaires, déjà un peu plus à l'aise avec le numérique, peut renforcer l'effet de groupe et la confiance. **L'accompagnement doit aussi articuler apprentissage du numérique et maîtrise de la langue,** en lien avec des formateurs ou en intégrant directement du vocabulaire numérique dans les séances. Enfin, il est préférable d'**intervenir dans des lieux sûrs et familiers pour les participantes,** comme des centres sociaux, des foyers ou des associations, afin de lever les freins liés à la mobilité, à la peur du jugement ou à l'inconnu.



## SPÉCIFICITÉS À PRENDRE EN COMPTE

- **Hétérogénéité des parcours :** Certaines maîtrisent déjà un smartphone, d'autres découvrent un clavier.
- **Temporalité différente :** L'apprentissage est plus lent, demande de la répétition, de la patience, du concret.
- **Manque de confiance :** Elles doutent de leur légitimité à "savoir faire", surtout face à des outils perçus comme techniques ou masculins.
- **Poids de la langue :** Le français peut être un frein. Il faut simplifier le langage, voire passer par des supports visuels ou multilingues.
- **Dimension genrée :** Certaines ne se sentent pas à leur place dans des espaces mixtes ou peuvent avoir des contraintes familiales fortes (enfants, foyer, etc.).



# CYBER SÉNIOR

## FICHE 3

Former les personnes âgées à l'utilisation des technologies numériques



## PRÉSENTATION

Cyber Sénior est un projet européen qui vise à renforcer les compétences numériques des personnes âgées afin de favoriser leur inclusion sociale, leur autonomie et leur participation active dans la société. Porté par un consortium de partenaires issus de différents pays européens, le projet développe des ressources pédagogiques accessibles, des modules de formation adaptés et des outils innovants pour accompagner les seniors dans leur apprentissage du numérique. En s'appuyant sur une approche intergénérationnelle et inclusive, Cyber Senior contribue à réduire la fracture numérique et à lutter contre l'isolement, tout en valorisant les savoirs et les expériences des aînés dans un monde de plus en plus connecté.



Le Cyber\_Sénior | Centre d'Inclusion Numérique est une initiative de la Fondation Dr. José Lourenço Júnior, située à Abiul, dans la commune de Pombal, au Portugal. L'objectif principal de ce projet est de former les seniors à l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), en favorisant l'inclusion numérique et sociale des personnes âgées.



## CYBER SÉNIOR

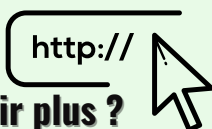
### EN QUELQUES MOTS

Il vise à former les seniors à utiliser efficacement les nouvelles technologies, à travers des formations certifiées dispensées par des étudiants, sous la supervision d'enseignants en informatique et nouvelles technologies. Cette méthodologie repose sur une vision intergénérationnelle du vieillissement actif.

### EN QUELQUES CHIFFRES

La vision de Cyber Sénior se concentre sur la promotion de l'égalité des chances et de l'inclusion sociale des personnes âgées, en défendant la nécessité pour chacun d'avoir accès aux dynamiques de la société civile, dans le but de promouvoir une citoyenneté complète et éclairée.

**Vous souhaitez en savoir plus ?**



<https://cyber-senior.pt/>

## RÉSULTATS ET IMPACTS

L'importance de la formation continue et de l'apprentissage tout au long de la vie est essentielle pour favoriser un vieillissement actif et en bonne santé.

Il est crucial de surmonter les barrières numériques auxquelles les seniors sont confrontés et d'adapter les méthodologies d'enseignement à leurs besoins pour garantir un apprentissage efficace et significatif.



## OBSTACLES ET SOLUTIONS

De nombreuses personnes âgées ont des connaissances limitées sur l'utilisation des technologies numériques, ce qui complique leur intégration dans le monde numérique. Certains participants font preuve de réticence à adopter de nouvelles technologies, soit en raison de préoccupations liées à des dépenses jugées inutiles, soit par crainte de la sécurité et des risques de fraudes numériques.

### Solutions mises en œuvre :

Le projet propose des séances de formation adaptées aux besoins individuels des personnes âgées, en se concentrant sur des fonctions de base comme l'utilisation des smartphones, la navigation sur Internet et la gestion d'applications essentielles.

Des sessions d'information sur la sécurité en ligne sont organisées, apprenant aux participants à identifier et à éviter les fraudes numériques potentielles, renforçant ainsi leur confiance dans l'utilisation des technologies.

## LEÇONS APPRISSES ET CONSEILS

Étendre l'accès à l'initiative à davantage de régions et de publics, afin de permettre à un plus grand nombre de seniors de bénéficier des formations.

Introduire des modules sur des outils numériques avancés, en fonction des intérêts des participants et des évolutions technologiques de la société.

Collaborer avec des institutions locales et technologiques pour renforcer l'impact du projet et assurer la pérennité des activités.



## VISION D'AVENIR

Le projet Cyber Senior a pour vision de promouvoir l'inclusion numérique des seniors en favorisant leur autonomie et en améliorant leur bien-être. Parmi ses initiatives, le projet pilote "Saúde em Casa" a permis à des personnes âgées non institutionnalisées de surveiller leur état de santé à domicile grâce aux nouvelles technologies et à des outils adaptés. En outre, la Fondation est membre du consortium Ageing@Coimbra, qui valorise le rôle des seniors dans la société et promeut des pratiques favorisant un vieillissement actif et en bonne santé. Ces actions témoignent de l'engagement de Cyber Senior à intégrer les technologies numériques dans la vie quotidienne des seniors, renforçant ainsi leur inclusion sociale et leur qualité de vie.



# POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

En tant que médiateur numérique, accompagner des personnes âgées dans l'apprentissage du numérique nécessite une posture à la fois patiente, bienveillante et rassurante.

C'est un public souvent confronté à une double barrière : celle du temps (des décennies vécues sans avoir eu besoin du numérique) et celle de la peur (de se tromper, de ne pas comprendre, de déranger).

Ces seniors ont parfois une image d'eux-mêmes fragilisée par l'accélération technologique. Beaucoup se sentent dépassés, exclus des services dématérialisés ou coupés de leurs proches, notamment lorsqu'ils vivent seuls ou en institution. Ils n'ont pas grandi avec les outils numériques et certains ont même pu développer une forme de rejet ou de méfiance à leur égard.

Créer un environnement d'apprentissage adapté est fondamental : cela signifie proposer un cadre sécurisant, où aucune question n'est jugée "bête", où le rythme de chacun est respecté et où chaque petit progrès est valorisé. L'accompagnement doit s'appuyer sur des situations concrètes et utiles : savoir consulter ses résultats médicaux en ligne, discuter avec ses petits-enfants via une application de visioconférence, repérer une arnaque par mail, ou encore utiliser un GPS sur son téléphone.

Le format doit être simple, répétitif, et illustré. L'usage de supports visuels, de fiches mémo avec des pictogrammes, et la mise en situation réelle facilitent la compréhension. Travailler en binôme avec des jeunes ou avec d'autres seniors un peu plus avancés peut renforcer la dynamique d'entraide et redonner du sens à l'apprentissage.

L'accompagnement numérique des personnes âgées, ce n'est pas seulement transmettre un savoir-faire technique, c'est surtout restaurer une forme d'autonomie, raviver la confiance en soi et rétablir un lien avec le monde d'aujourd'hui.



## SPÉCIFICITÉS À PRENDRE EN COMPTE

- **Hétérogénéité des profils :** Certains seniors naviguent déjà sur une tablette, d'autres n'ont jamais utilisé une souris. Le point de départ varie énormément.
- **Rapport au temps :** L'apprentissage demande lenteur, répétition, et surtout du concret. Aller trop vite, c'est risquer de perdre la motivation.
- **Faible estime de soi numérique :** Beaucoup pensent être « trop vieux pour apprendre » ou « pas faits pour ça ». Il faut sans cesse rassurer et valoriser chaque progrès.
- **Poids de la technique et du jargon :** Les termes comme "navigateur", "application" ou "cloud" sont souvent source de confusion. Le langage doit être simplifié, visuel, voire gestuel.
- **Isolement social et émotionnel :** Certains viennent aussi pour le lien humain. L'atelier devient un lieu de sociabilité, autant qu'un lieu d'apprentissage.
- **Écoute et adaptation :** Les ateliers doivent partir de leurs besoins réels : appeler un proche en visio, éviter les arnaques, gérer un dossier médical. Ce sont ces usages qui donnent du sens à l'apprentissage.





# PREVIFORM

## FICHE 4

Accompagner les demandeurs d'emploi dans l'utilisation des outils numériques



## PRÉSENTATION

PREVIFORM est un Centre portugais d'éducation pour adultes, un espace accueillant et innovant conçu pour les jeunes sans emploi souhaitant améliorer leurs compétences numériques et élargir leurs opportunités sur le marché du travail. Le centre favorise un environnement collaboratif où les étudiants apprennent les uns des autres et développent un réseau de contacts précieux. Forts d'une grande expertise en TIC, nous disposons d'équipements spécialisés et d'une équipe qualifiée pour accompagner les jeunes sans emploi, notamment grâce à des outils d'apprentissage à distance, permettant à chacun de progresser en maîtrise numérique à son propre rythme.



Dans le cadre de la formation professionnelle, son objectif est de mener des actions visant à renforcer les compétences personnelles, académiques, professionnelles et sociales des individus, afin de contribuer à la durabilité économique, sociale, technologique, culturelle et environnementale.

Il favorise un apprentissage créatif et innovant, en encourageant l'engagement, la rigueur, la compétence et la pensée créative, tout en facilitant l'intégration dans la vie professionnelle.



## PREVIFORM

### EN QUELQUES MOTS

Former des jeunes talents en proposant des cours d'informatique de base et avancés, des ateliers de création numérique, des ateliers d'employabilité et l'apprentissage des outils de promotion de l'emploi.

### EN QUELQUES CHIFFRES

- Des projets impliquant un nombre significatif de stagiaires, entre 500 et 600 par an.
- Plus de 3 000 heures de formation annuelle dans des domaines liés aux TIC.
- Plus de 50 actions de formation en informatique, spécialement dédiées aux adultes, permettant des améliorations significatives en matière de maîtrise numérique.

**Vous souhaitez en savoir plus?**

http://



[www.previform.pt](http://www.previform.pt)

## UNE APPROCHE CRÉATIVE ET ADAPTABLE

Ils utilisent une approche pédagogique ludique, avec des activités pratiques et des exemples quotidiens, afin de faciliter l'apprentissage, en utilisant des plateformes en ligne gratuites, des vidéos tutoriels et des exercices pratiques pour rendre l'apprentissage plus dynamique et engageant. L'objectif est de surmonter l'un des plus grands défis, à savoir la résistance de certains participants qui considéraient la technologie comme quelque chose de distant et complexe, exprimant de l'insécurité par rapport à la technologie en raison d'expériences négatives passées ou du manque de contact avec les outils numériques dans la vie quotidienne.

Le cœur du programme de formation numérique est constitué de modules pratiques qui exploraient les outils Microsoft Office tels que Word, Excel et PowerPoint. Ces outils sont essentiels pour développer des compétences dans la production de documents professionnels et la création de présentations efficaces. Parallèlement, l'équipe prend le temps d'enseigner aux participants comment utiliser les navigateurs web pour effectuer des recherches, trouver des emplois et se connecter avec des entreprises. En outre, l'équipe explore les fonctionnalités des réseaux sociaux, en mettant l'accent sur la construction d'une identité professionnelle solide et la création d'un réseau de contacts pertinent pour rechercher des opportunités professionnelles.

Les réseaux sociaux sont également utilisés comme outils de communication et de collaboration, permettant aux participants d'interagir entre eux, de partager des informations et de bâtir des réseaux de contacts.

Il est important de souligner que l'utilisation de ces outils est adaptée aux besoins et aux intérêts des participants. Etant donné que le public a plus de difficultés avec la technologie, ils ont commencé par des activités plus simples, augmentant progressivement leur complexité. Les résultats sont très positifs, la plupart des participants ayant montré des progrès significatifs dans leurs compétences numériques. Il a été possible d'observer une augmentation de l'estime de soi et de la confiance des participants dans leur recherche de nouvelles opportunités professionnelles et leur exercice de la citoyenneté active.



## PARTENARIATS & COLLABORATIONS

Previform collabore avec plusieurs entités dans le cadre de projets européens et nationaux. De plus, elle entretient des partenariats locaux avec des associations professionnelles, des associations de solidarité sociale et de soutien aux personnes en situation de handicap, ainsi qu'avec diverses entreprises, afin de promouvoir l'augmentation des niveaux de qualification et l'amélioration de l'employabilité des employés dans la région.

Ces collaborations reflètent l'engagement de Previform en faveur de la formation professionnelle, de la sécurité au travail et de l'inclusion sociale, tant au niveau national qu'eupéen.

# POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

En tant que médiateur numérique, accompagner des jeunes en situation de décrochage ou en recherche d'emploi demande une posture à la fois engageante, stimulante et profondément humaine.

Ces jeunes peuvent avoir un rapport ambivalent au numérique : à l'aise sur les réseaux sociaux, mais en difficulté dès qu'il s'agit d'usages plus formels ou professionnels. Ils ont souvent été confrontés à des échecs scolaires ou des parcours instables, ce qui fragilise leur confiance et leur motivation à apprendre.

La posture du médiateur doit s'appuyer sur la valorisation, l'écoute active, et le non-jugement. Il ne s'agit pas de "transmettre un cours", mais d'initier un déclic, en partant de ce qu'ils savent déjà faire, même de manière informelle : monter une vidéo sur TikTok, gérer un compte Instagram, utiliser un téléphone pour naviguer. À partir de là, on peut les amener progressivement vers des compétences transférables : créer un CV numérique, envoyer une candidature, participer à une visio pro, gérer un planning.

Le cadre doit être souple mais structurant, avec des activités concrètes, courtes, et immédiatement utiles. Les jeunes ont besoin de réussites rapides, de feedback positif, et surtout de sentir une utilité immédiate à ce qu'ils font. Le médiateur doit aussi incarner un repère bienveillant, qui croit en leur potentiel et leur donne envie de se réengager.

Travailler en mode projet, en binômes ou en petit collectif, favorise l'entraide et redonne confiance. L'objectif n'est pas seulement de développer des compétences numériques, mais aussi de reconstruire une dynamique d'estime de soi, d'employabilité, et d'ouverture au monde.

Accompagner ces jeunes, c'est semer des graines de reprise de pouvoir sur leur parcours, avec le numérique comme levier, mais jamais comme finalité unique.



## SPÉCIFICITÉS À PRENDRE EN COMPTE

- **Manque de projection** : Beaucoup de jeunes peinent à se projeter dans l'avenir. Le numérique peut sembler hors de portée ou déconnecté de leur réalité. Il faut redonner du sens et montrer des usages concrets liés à l'emploi ou à leurs centres d'intérêt.
- **Hétérogénéité des compétences** : Certains jonglent avec les réseaux sociaux, mais ignorent comment rédiger un CV en ligne ou utiliser une messagerie professionnelle. Leur aisance est souvent limitée à un usage ludique ou social du numérique.
- **Rapport à l'autorité et à l'apprentissage** : Les méthodes classiques d'enseignement peuvent être rejetées. Il faut proposer des formats interactifs, participatifs, valorisants, où l'on apprend en faisant.
- **Manque de confiance et décrochage** : L'échec scolaire, les parcours chaotiques ou les discriminations vécues pèsent sur l'estime de soi. Il est essentiel de valoriser les réussites, même modestes, et de construire une dynamique de confiance.
- **Difficultés matérielles** : L'accès à un ordinateur, une connexion stable ou un lieu calme pour apprendre n'est pas garanti. Il faut souvent combler d'abord ces manques pour que l'apprentissage ait lieu.
- **Lien emploi-compétences** : Ces jeunes ont besoin de comprendre en quoi les compétences numériques peuvent ouvrir des portes : job dating en visio, candidatures en ligne, création d'un portfolio, etc.





# DIGITAL SKILLS FOR INTEGRATION FICHE 5 AND ACTIVE CITIZENSHIP

Améliorer les compétences numériques des migrants



## PRÉSENTATION

Dans l'Europe d'aujourd'hui, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues la principale source d'information sur les affaires politiques, sociales, culturelles, académiques et bien d'autres, offrant un accès à de multiples services publics et privés. Dans ce contexte, les compétences numériques sont essentielles pour être un membre actif de la société, mais aussi pour participer aux communautés virtuelles et aux interactions sociales.

Les données des pays de l'UE montrent que les immigrants récemment arrivés et leurs descendants sont souvent peu impliqués dans les communautés, moins performants dans l'éducation standard et souffrent d'exclusion et d'isolement, principalement en raison de leur capital social, économique et culturel plus faible, ainsi que des difficultés liées à la langue. Avec une population immigrée en forte croissance en Europe, il existe un besoin urgent d'outils qui soutiennent le processus d'intégration des immigrants et préviennent l'exclusion.



## DISC

### EN QUELQUES MOTS

- Améliorer les compétences numériques des personnes issues de l'immigration.
- Promouvoir le dialogue interculturel.
- Renforcer le rôle des établissements d'enseignement supérieur et des écoles.
- Fournir aux enseignants et aux autres membres du personnel éducatif des méthodes et des outils pédagogiques inclusifs.
- Créer des réseaux au niveau local, régional et européen pour diffuser les bonnes pratiques d'intégration éducative.



**Vous souhaitez en savoir plus ?**



<https://discproject.eu/the-project/>



## LA MÉTHODE DE L'ESPACE MULTISENSORIEL

La méthode de l'Espace Multisensoriel est un environnement d'apprentissage ouvert, récompensé à l'échelle nationale et reconnu internationalement, développé depuis 2007 à l'Université des Sciences Appliquées Laurea en Finlande. Elle repose sur un dialogue multisensoriel et l'autonomisation socioculturelle. Cette méthode facilite des interactions authentiques et permet de véritables rencontres entre des personnes issues de milieux très différents. Dans les domaines sociaux et de la santé, la méthode de l'Espace Multisensoriel peut être utilisée, par exemple, pour créer des espaces de dialogue pour des rencontres multiculturelles, des négociations identitaires, le bien-être holistique, ainsi que l'apprentissage numérique et multisensoriel.

Elle rend visible les histoires individuelles et permet de pénétrer différents mondes culturels, mentaux et psychologiques pour favoriser la compréhension mutuelle, le renforcement des capacités et le développement de l'empathie.

En termes pratiques, l'Espace Multisensoriel est un espace facilement modifiable où tous les sens sont activés par différents éléments. Il peut être utilisé comme un environnement d'apprentissage inspirant, mais aussi comme un lieu de rencontre pour les personnes. L'espace et les matériaux multisensoriels suscitent des réflexions et des souvenirs qui inspirent des dialogues parmi les visiteurs.

Un visiteur peut, le temps d'un instant, se détendre dans une atmosphère agréable, revenir à son passé ou explorer un monde complètement différent. L'espace favorise le bien-être de différentes manières, par exemple en organisant des activités qui soutiennent la culture des personnes âgées et des immigrants de seconde génération.



## OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION SMART PLUS

L'outil d'auto-évaluation SMART PLUS a pour objectif d'aider à identifier les domaines de croissance dans les compétences numériques clés pour la vie quotidienne et l'autonomisation dans les pays européens.

Cet outil succinct a été spécifiquement conçu pour mener à une formation personnalisée basée sur ses résultats et les domaines de croissance suggérés.

Les compétences qu'il offre l'opportunité d'évaluer sont toutes considérées comme essentielles pour une intégration réussie dans le pays de résidence.

Elles ont également été identifiées par l'Union européenne comme « particulièrement nécessaires pour l'épanouissement et le développement personnel, l'inclusion sociale, la citoyenneté active et l'emploi » et doivent être acquises par les jeunes pendant leur éducation et formation obligatoires (Stratégie Europe 2020).

# POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

La posture du médiateur numérique est essentielle, en particulier lorsqu'il s'adresse à des personnes migrantes.

Ce public cumule souvent plusieurs freins : barrières linguistiques, manque de repères culturels, précarité administrative ou économique, isolement social... Le médiateur doit ainsi adopter une posture interculturelle, empreinte de bienveillance, de patience et de respect des parcours de vie.

Il ne s'agit pas uniquement de transmettre des compétences techniques, mais de créer un climat de confiance et de valoriser chaque progrès, aussi modeste soit-il.

L'accompagnement doit être individualisé et contextualisé, en s'appuyant sur des situations concrètes de la vie quotidienne : prendre un rendez-vous en ligne, envoyer un document administratif, utiliser une carte interactive ou participer à une visioconférence avec un organisme.

Le médiateur agit comme facilitateur et traducteur numérique, adaptant sa pédagogie au niveau de maîtrise du français, à la culture numérique d'origine et au vécu personnel. Il doit aussi être capable de détecter d'autres freins invisibles (illettrisme, traumatisme, méfiance envers les institutions) et de coopérer avec les autres acteurs sociaux pour proposer un accompagnement global, respectueux et inclusif.

## GROUPES CIBLES DU DISC

Le projet DISC cible un large éventail de groupes, allant du niveau local au niveau international, notamment :

- Les étudiants et jeunes issus de l'immigration ainsi que d'autres groupes numériquement exclus.
- Les travailleurs jeunesse.
- Les décideurs locaux et régionaux du secteur de l'éducation.
- Les enseignants, le personnel éducatif, les éducateurs informels et les étudiants.
- Les communautés locales et régionales travaillant avec les réfugiés et les migrants.



## SPÉCIFICITÉS À PRENDRE EN COMPTE

Les jeunes adultes peu qualifiés, en situation de chômage ou d'exclusion, sont confrontés à de nombreuses difficultés en matière de compétences numériques.

Ils font face à un accès limité aux équipements numériques et à une connexion Internet stable, ce qui restreint leur capacité à suivre des formations, rechercher un emploi ou accéder à des services en ligne.

Leur faible niveau de littératie numérique constitue un frein majeur : ils peinent à utiliser les outils de base comme le courrier électronique, les traitements de texte ou les plateformes de visioconférence.

Ce public est également souvent peu informé des ressources disponibles pour améliorer ses compétences, telles que les formations gratuites ou les services d'accompagnement. Par ailleurs, leur manque de confiance dans leurs aptitudes numériques renforce un sentiment d'exclusion numérique, les empêchant de saisir les opportunités d'insertion professionnelle ou de participation citoyenne.



# ACTUALÍZA\_TEC

## FICHE 6

Réduire la fracture numérique qui touche la communauté gitane



Igualdad  
Digital  
para la  
Comunidad  
Gitana\_



## PRÉSENTATION

Actualiza\_TEC est un projet porté par la Fundación Secretariado Gitano visant à lutter contre l'exclusion numérique qui touche une part importante de la communauté gitane. Conscient que l'accès aux outils numériques et aux compétences associées est aujourd'hui essentiel pour l'éducation, l'emploi et l'inclusion sociale, le programme propose un accompagnement personnalisé, des formations pratiques et la mise à disposition de matériel technologique. En s'adressant principalement aux personnes issues de la communauté gitane les plus éloignées du numérique, Actualiza\_TEC contribue à réduire les inégalités, renforcer l'autonomie des bénéficiaires et favoriser leur pleine participation à la société contemporaine.



La transformation numérique est l'un des plus grands défis auxquels la société est confrontée. Cependant, elle peut également représenter une menace pour les groupes les plus vulnérables si elle contribue à accentuer les conditions structurelles d'exclusion, d'inégalité et de discrimination. Les personnes roms ne doivent pas être laissées de côté, mais doivent avoir accès aux services numériques sur un pied d'égalité et se positionner comme des protagonistes des processus de numérisation.



## ACTUALÍZA TEC

### EN QUELQUES MOTS

Actualiza\_TEC est un projet de la Fundación Secretariado Gitano qui vise à réduire la fracture numérique au sein de la communauté gitane. Il propose un accompagnement individualisé, des formations et un accès au matériel pour favoriser l'inclusion sociale et professionnelle.

### EN QUELQUES CHIFFRES

Le Conseil de l'Europe estime qu'entre 10 et 12 millions de Roms vivent sur le continent européen, ce qui représente environ 1 % de la population totale.

**Vous souhaitez en savoir plus ?**

http://



[https://www.gitanos.org/actualiza\\_tec](https://www.gitanos.org/actualiza_tec)

## PARTENARIATS ET COLLABORATION

Le projet "Actualiza\_TEC" de la Fundación Secretariado Gitano bénéficie du soutien de plusieurs entités publiques et privées. La Fondation collabore avec plus de 60 ONG et a établi plus de 300 accords de collaboration avec différentes entités publiques et privées. Ces alliances sont essentielles pour le développement et le succès d'initiatives telles que "Actualiza\_TEC", car elles permettent de combiner les efforts et les ressources en faveur de l'inclusion numérique de la communauté rom.

Au niveau local, des institutions comme la Mairie de Ciudad Real ont exprimé leur soutien au projet. Lors de la journée portes ouvertes annuelle de la Fondation, la salle numérique située dans son siège de la capitale a été présentée, équipée de huit stations de travail pour répondre aux besoins de ses utilisateurs.

### OBSTACLES ET SOLUTIONS

L'accès limité à Internet et aux appareils, un pourcentage significatif de familles roms n'ayant pas de connexion Internet ni d'appareils adéquats.

Le manque de compétences numériques et de capacités entrave la participation complète de la communauté rom dans une société de plus en plus numérisée. Les inégalités en matière d'éducation, les écoles avec une forte présence d'élèves roms ayant tendance à avoir moins de ressources numériques.

Pour surmonter ces défis, le projet "Actualiza\_TEC" a mis en œuvre les solutions suivantes :

- Création de Salles Numériques dans 66 unités de la fondation à travers l'Espagne, équipées d'ordinateurs portables et de matériel audiovisuel, afin de faciliter l'accès aux ressources et appareils numériques pour l'apprentissage et l'accomplissement des tâches ;
- Création d'une application pour améliorer la gestion et la communication avec les participants au programme, facilitant un accès plus efficace aux services et ressources ;
- Mise en place d'un plan de formation numérique pour le personnel, les bénévoles et les participants.



### VISION D'AVENIR

L'ambition est de créer une communauté gitane pleinement intégrée dans le monde numérique, où chacun a accès aux outils et aux connaissances nécessaires pour participer activement à la société moderne. L'objectif est de réduire la fracture numérique en offrant une formation continue, en dotant la population rom des compétences numériques et en favorisant l'inclusion sociale et économique.

Au fil du temps, le projet devrait s'élargir, atteignant davantage de personnes, en utilisant de nouvelles technologies et en promouvant l'égalité des chances dans un environnement numérique en constante évolution



# POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

Le médiateur numérique qui accompagne la communauté gitane doit adopter une posture d'écoute, d'humilité et de respect profond des réalités vécues par les personnes.

Il ne s'agit pas seulement de transmettre des compétences, mais de créer un lien de confiance, souvent fragilisé par des expériences passées de discrimination ou d'exclusion.

Le médiateur doit éviter toute posture surplombante ou moralisatrice, et au contraire partir des besoins concrets exprimés par les bénéficiaires, sans jugement.

Il est essentiel de valoriser les savoir-faire existants, même s'ils ne sont pas formels, et de proposer un accompagnement accessible, progressif et patient.

La reconnaissance des rythmes de vie, des codes culturels et de la priorité accordée à la relation humaine plutôt qu'aux procédures administratives est centrale.

Le médiateur devient alors un facilitateur, un traducteur du numérique au service de l'autonomie, et non un simple technicien.

Travailler avec des personnes-relais de la communauté, s'adapter aux supports utilisés (souvent le smartphone), et faire preuve d'une grande souplesse sont des clés indispensables pour un accompagnement efficace et respectueux.



## SPÉCIFICITÉS A PRENDRE EN COMPTE

Le niveau de scolarisation est souvent faible, avec une proportion significative de personnes en situation d'illettrisme, ce qui complique l'accès aux outils numériques fondés sur l'écrit.

De plus, une méfiance historique vis-à-vis des institutions peut freiner l'usage des services administratifs en ligne. Beaucoup de familles vivent dans une précarité économique importante, ce qui limite l'accès aux équipements numériques (ordinateur, connexion Internet) et fait du numérique une priorité secondaire.

L'habitat est parfois instable ou itinérant, ce qui complique encore davantage l'abonnement à des services fixes ou la continuité d'une formation. Le smartphone est souvent le seul outil numérique à disposition, utilisé principalement pour les appels ou les réseaux sociaux, sans réelle maîtrise des démarches en ligne.

Par ailleurs, les formations classiques sont rarement adaptées en termes de rythme, de niveau ou de langue, certaines personnes ne maîtrisant pas la langue du pays.

Les femmes de la communauté peuvent être encore plus éloignées du numérique, en raison de contraintes culturelles ou domestiques.

Enfin, la culture gitane valorise la transmission orale, ce qui rend les approches pédagogiques classiques basées sur l'écrit peu efficaces.



# CONNECT & VOUS

## FICHE 7

Réduire la fracture numérique de ceux qui sont en perte d'autonomie ou porteur d'un handicap



## PRÉSENTATION

Le numérique est partout, mais il n'est pas accessible à tous. En effet, de nombreuses personnes n'ont pas accès aux outils numériques par manque de connaissances ou du fait d'une perte d'autonomie ou d'un handicap (moteur, sensoriel, troubles de l'apprentissage, etc.). Elles sont donc parmi les plus affectées par la fracture numérique, qui génère de l'exclusion sociale et constitue aussi un facteur limitant l'accès aux droits, à la vie sociale, à la culture, à l'emploi, à la scolarité, etc.

Ouvert à tous et gratuit, « Connect & vous » est le nom d'un point d'accès numérique, et d'un dispositif créés à Lille par l'association APF France Handicap.

Des médiateurs numériques accueillent le public et sont présents pour accompagner les personnes selon leurs attentes et leur niveau de connaissance et de maîtrise des outils et des services numériques. Des ordinateurs sont en libre accès. Smartphones et tablettes sont également mis à disposition. Tous les outils numériques sont adaptés aux personnes en situation de handicap, qui peuvent ainsi trouver la bonne solution technique à leur problématique. Celles-ci sont invitées à tester gratuitement un panel d'outils adaptés : lunettes liseuses, souris, claviers ergonomiques, boutons connectés, bras articulés pour la prise d'image (photos et vidéos), instruments de musique... Tous les derniers outils à la pointe de l'innovation technologique !



## CONNECT & VOUS

### EN QUELQUES MOTS

« Connect & Vous » est un service de médiation numérique inclusif mis en place par APF France handicap dans le Nord et le Pas-de-Calais. Ce dispositif, soutenu par des financements européens et la Caf du Nord, vise à accompagner les personnes en situation de handicap, les personnes âgées ou toute personne fragile dans l'apprentissage et l'utilisation des outils numériques, afin de favoriser leur inclusion sociale et leur accès aux droits.

### EN QUELQUES CHIFFRES

Le dispositif mobilise une vingtaine de médiateurs numériques répartis sur plus de **30 points d'accueil** dans le Nord et le Pas-de-Calais. Depuis son lancement, ce sont **plusieurs milliers de personnes en situation de handicap, âgées ou en précarité** qui ont été accompagnées, avec un objectif clair : réduire les inégalités d'accès au numérique et favoriser l'autonomie.

**Vous souhaitez en savoir plus ?**

http://



<https://nord.apf-francehandicap.org/connect-vous->

## PARTENARIATS & COLLABORATION

Le projet « Connect & Vous » s'appuie sur une dynamique partenariale forte pour garantir une médiation numérique réellement inclusive. Porté par APF France handicap, il mobilise un réseau d'acteurs locaux engagés dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie : associations de terrain, centres sociaux, collectivités locales, structures médico-sociales, maisons France Services, établissements spécialisés ou encore bailleurs sociaux. Les professionnels du « TechLab » de l'association APF France Handicap, spécialisés dans la veille technologique et expert dans ce domaine, viennent en appui pour faciliter au maximum l'accès au numérique et susciter l'intérêt des usagers.

Ces partenariats permettent d'identifier les publics, de co-construire des actions adaptées aux besoins locaux, et de renforcer l'ancrage territorial du dispositif. Le projet bénéficie également du soutien financier de la Caf du Nord, du Fonds Social Européen et d'acteurs institutionnels, qui contribuent à sa pérennisation et à son rayonnement.

### OBSTACLES ET SOLUTIONS

Le projet « Connect & Vous » a dû faire face à plusieurs obstacles, notamment la méconnaissance des dispositifs de médiation numérique par les publics concernés, la difficulté à mobiliser certaines personnes très isolées ou en perte de confiance, et le manque d'accessibilité de certains outils ou services en ligne.

Pour y répondre, l'équipe a mis en place des solutions concrètes : des actions de proximité menées directement dans les lieux de vie (résidences, établissements, structures sociales), une pédagogie individualisée et progressive, ainsi que l'utilisation de supports adaptés aux différents types de handicaps.

La collaboration étroite avec des partenaires médico-sociaux a également permis de mieux repérer les besoins et d'installer un climat de confiance.

Enfin, la formation continue des médiateurs numériques sur les enjeux du handicap et de l'accessibilité est un levier essentiel pour lever les freins et garantir un accompagnement de qualité.



### VISION D'AVENIR

La vision d'avenir du projet « Connect & Vous » est de faire de l'inclusion numérique un droit réel pour toutes les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie. L'objectif est de pérenniser et d'étendre le dispositif sur l'ensemble du territoire, en renforçant les moyens humains et matériels, mais aussi en développant de nouvelles formes d'accompagnement encore plus accessibles et personnalisées. Le projet ambitionne également de devenir un acteur de référence dans la lutte contre l'illectronisme inclusif, en partageant son expertise, en contribuant à la formation des professionnels du secteur, et en sensibilisant les institutions aux enjeux spécifiques de ce public.



# POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

Le médiateur numérique qui accompagne un public en situation de handicap ou en perte d'autonomie doit adopter une posture profondément bienveillante, patiente et centrée sur la personne.

Il est essentiel qu'il parte des capacités, des besoins et du rythme de chacun, sans jamais projeter d'attentes standardisées ou infantilisantes.

Il doit créer un climat de confiance, rassurant et valorisant, dans lequel l'erreur est permise et l'apprentissage devient possible.

L'écoute active est primordiale, tout comme l'adaptabilité : adapter les outils, les formats pédagogiques, le langage, mais aussi les postures corporelles ou la manière d'interagir.

Le médiateur doit également se montrer attentif aux fatigues cognitives, aux barrières physiques, sensorielles ou psychiques, en faisant preuve de souplesse et de créativité.

Enfin, il doit toujours garder en tête que son rôle n'est pas de faire à la place, mais de rendre possible et accessible, en respectant la dignité, le libre choix et le pouvoir d'agir de chaque personne.



## SPÉCIFICITÉS À PRENDRE EN COMPTE

Le public en situation de handicap ou en perte d'autonomie présente des spécificités que le médiateur numérique doit impérativement connaître pour adapter son accompagnement.

Ce public est extrêmement hétérogène, avec des besoins très variés selon les types de handicap (moteur, sensoriel, cognitif, psychique) ou les niveaux de dépendance. Certains peuvent avoir des difficultés de concentration, de mémorisation ou d'orientation dans les interfaces numériques, tandis que d'autres peuvent rencontrer des obstacles physiques à l'utilisation du matériel.

Le rapport au numérique peut aussi être marqué par une forte appréhension, un manque de confiance en soi ou un sentiment d'exclusion. Par ailleurs, le contexte social et affectif joue un rôle important : isolement, dépendance à un aidant, ou manque de ressources adaptées peuvent amplifier la fracture numérique.

Le médiateur doit donc faire preuve de vigilance, de sensibilité et d'une grande capacité d'adaptation, en s'appuyant si nécessaire sur les aides techniques, les logiciels accessibles, et en collaborant avec les proches ou les professionnels médico-sociaux déjà en lien avec la personne.





# UBBU

## FICHE 8

Accompagner la montée en compétences numériques des enfants



## PRÉSENTATION

Ubbu est une plateforme éducative européenne qui vise à initier les enfants de 6 à 12 ans à la programmation, à la pensée informatique et aux enjeux du numérique de manière ludique, inclusive et responsable. Développée pour être intégrée dans les établissements scolaires, Ubbu propose un parcours structuré d'apprentissage du code et de la logique algorithmique, tout en abordant des thématiques citoyennes comme le développement durable, les droits numériques ou encore la sécurité en ligne. Grâce à une méthode progressive, des ressources pédagogiques clés-en-main pour les enseignants, et une interface adaptée aux enfants, Ubbu permet de former les citoyens numériques de demain dès le plus jeune âge, tout en renforçant l'égalité des chances dans l'accès aux compétences numériques.

Grâce à la gamification, à des activités interactives, des leçons et des projets, UBBU initie les jeunes apprenants au monde de la programmation, de la logique et de la résolution de problèmes, tout en stimulant leur curiosité et leur créativité. Il s'agit d'une initiative qui entend pallier les lacunes des systèmes éducatifs actuels et aider les enfants à s'adapter aux exigences du monde d'aujourd'hui.



## UBBU

### EN QUELQUES MOTS

Ubbu est une plateforme éducative pensée pour initier les enfants de 6 à 12 ans à la programmation et à la pensée logique, tout en développant leur culture numérique de manière ludique et progressive. Grâce à des activités gamifiées, des projets créatifs et des contenus alignés avec les Objectifs de Développement Durable, Ubbu permet aux enseignants d'intégrer facilement le code à l'école, même sans expertise technique.

### EN QUELQUES CHIFFRES

Ce projet a déjà touché plus de 300 000 élèves dans 20 pays et continue de préparer les générations futures au monde numérique.

En 2023/2024, au Portugal continental, la plateforme a été utilisée dans environ 370 groupements scolaires (AE/Ena), par plus de 1 400 enseignants et 48 000 élèves, qui ont réalisé plus de 8,8 millions d'activités.

**Vous souhaitez en savoir plus ?**

http://



<https://ubbu.io/pt>

## PARTENARIATS & COLLABORATION

Le développement et le déploiement de Ubbu s'appuient sur une solide dynamique de partenariats publics et privés. La plateforme bénéficie du soutien institutionnel de la Direction Générale de l'Éducation du Portugal, dans le cadre du programme INCoDe.2030, ainsi que de la Fondation pour la Science et la Technologie (FCT). Elle est également soutenue financièrement par des acteurs engagés comme Siemens, qui accompagne le projet sur trois ans.

À l'échelle européenne, Ubbu a été reconnue par la Commission européenne, qui lui a décerné le European Digital Skills Award 2023. Cette reconnaissance s'inscrit dans une volonté de collaboration avec les écoles publiques, les collectivités éducatives, les enseignants et les acteurs de l'innovation pédagogique pour promouvoir l'inclusion numérique dès le plus jeune âge.

### OBSTACLES ET SOLUTIONS

Dans sa mission d'introduire l'apprentissage de la programmation à grande échelle dans les écoles primaires, Ubbu a dû faire face à plusieurs obstacles : manque de formation des enseignants, inégalités d'accès aux outils numériques et résistance au changement dans certains environnements éducatifs.

Pour y répondre, la plateforme a été conçue de manière intuitive et accessible à tous les enseignants, même sans compétences techniques, avec des ressources pédagogiques clés-en-main et un accompagnement pas à pas.

Par ailleurs, Ubbu est gratuite pour les écoles publiques, réduisant ainsi les barrières financières, et favorise l'utilisation d'équipements déjà présents dans les établissements.

Enfin, l'intégration progressive de la plateforme dans les programmes éducatifs nationaux et le soutien institutionnel renforcent son adoption et sa légitimité sur le terrain.



### VISION D'AVENIR

Ubbu est une plateforme en ligne créée avec pour mission sociale de préparer tous les enfants à la nouvelle société numérique, en enseignant l'informatique et la programmation.

Elle vise à contribuer au positionnement du Portugal à l'avant-garde du développement de la pensée computationnelle et de la culture numérique chez les élèves des écoles publiques du 1er et 2e cycles de l'enseignement fondamental, avec le soutien de la Direction générale de l'Éducation.

En juillet 2024, la Commission européenne a reconnu le mérite du projet en lui décernant le European Digital Skills Award 2023, dans la catégorie "Autonomisation des jeunes dans le numérique".



# POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

La posture du médiateur numérique auprès d'un jeune public, notamment dans le cadre d'un projet comme Ubbu, repose sur une approche bienveillante, ludique et pédagogique.

Il ne s'agit pas seulement de transmettre des compétences techniques, mais d'éveiller la curiosité, de valoriser les essais et les erreurs, et de créer un environnement sécurisant où chaque enfant se sent capable d'apprendre à son rythme.

Le médiateur joue un rôle de facilitateur, encourageant l'exploration et la coopération entre les enfants, tout en traduisant les notions abstraites du numérique en activités concrètes, accessibles et motivantes.

Il adapte son langage, fait preuve d'écoute active et stimule l'autonomie progressive des enfants, tout en gardant une vigilance sur les enjeux liés à la citoyenneté numérique, à la sécurité et au respect dans les environnements connectés.



## SPÉCIFICITÉS À PRENDRE EN COMPTE

Intervenir auprès d'un jeune public nécessite de prendre en compte plusieurs spécificités liées à l'âge, au développement cognitif et aux capacités d'attention des enfants.

Les médiateurs numériques doivent adapter leurs méthodes pour maintenir l'engagement et l'intérêt, en privilégiant une approche interactive, rythmée et imagée.

Il est essentiel de créer un cadre rassurant, structuré mais flexible, où les enfants peuvent apprendre sans pression, en valorisant la progression individuelle plutôt que la performance.

Le niveau d'abstraction des concepts doit être graduellement introduit, en s'appuyant sur des exemples concrets et des situations du quotidien.

Par ailleurs, la dimension ludique est centrale : le jeu, la narration et la mise en situation sont des leviers puissants pour faciliter l'appropriation des savoirs.

Enfin, il est important de garder en tête la diversité des profils, notamment en termes de maturité, de familiarité avec le numérique, de langage ou de confiance en soi, et d'ajuster son accompagnement en conséquence.





# LE MOT DE LA FIN

EFFICIENCE

PREVIFORM

## UN SECOND GUIDE EST DISPONIBLE

Ce second guide vous invite à approfondir votre compréhension des publics en situation de vulnérabilité face au numérique, en complément des démarches d'« aller vers » du premier guide.

En effet, pour accompagner efficacement ces publics, il ne suffit pas d'aller à leur rencontre : encore faut-il saisir leurs réalités, leurs freins, leurs vécus et adapter les approches en conséquence.

Issu de projets européens et nourri par des retours d'expérience de terrain, le guide de l'« **Aller Vers** » propose des solutions concrètes, des études de cas et des clés de lecture pour vous inspirer de méthodologies innovantes qui vous permettront d'aller à la rencontre du public, dans les espaces et aux heures où il se trouve. Il a pour ambition de vous aider à affiner votre posture professionnelle, à mieux ajuster vos actions d'accompagnement, et à construire des stratégies d'inclusion numérique plus justes, humaines et efficaces.

**Vous souhaitez en savoir plus ?**

[www.digital-skills-erasmus-plus.fr](http://www.digital-skills-erasmus-plus.fr)

http://



## 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)

