

SALON WALLON DES ACTEURS DE L'INCLUSION NUMERIQUE – 10.11.2023

Compte-rendu de l'atelier « le portail des médiateurs »

Mise en contexte

Animateurs : Naïma Mremi, Julien Nocco, (Aprico), Jawad Allal (Asfalys)

Contexte

Un des projets du Plan d'inclusion numérique de tous les Wallons est la construction d'un portail des médiateurs : une plateforme de référence pour les aidants numériques. Ce portail permettra la mise à disposition et le partage de ressources clés (articles, tutos...), l'accès à des formations aux technologies de l'information et des formations pédagogiques, la création d'opportunités de collaboration entre acteurs de terrain, la mise en avant et le référencement des structures d'accueil.

L'objectif de cet atelier est de récolter les besoins des publics cibles du portail des médiateur.

Il fait suite à des entretiens individuels et de groupe, réalisés entre juillet et octobre, dont le but était également de récolter les besoins du terrain, tout en s'appropriant leur quotidien, leur manière d'effectuer leurs missions ainsi que leurs défis.

Déroulement

La méthode collaborative du « World Café » a été utilisée pour l'animation. Cette méthode propose d'instaurer une méthode décontractée permettant aux participants de discuter de manière informelle de sujets variés. Ces participants, répartis dans ce cas en 5 groupes, effectuent l'entièreté de l'atelier ensemble et voyagent de table en table (et donc, de sujet en sujet). Le temps alloué à la discussion est de 20 minutes pour le premier sujet, et est diminué à chaque tour (20' – 13' – 10' – 6' – 4'). Un animateur est présent à chaque table.

Des questions « déclencheur » étaient disponibles pour chaque sujet, afin de leur permettre d'entamer la discussion et de l'animer par la suite.

Une fois que chaque groupe a discuté de chaque sujet, les animateurs se sont chargés de résumer les apprentissages du jour à l'entièreté de l'assemblée.

Les sujets de discussion de l'atelier, autour du Portail des Médiateurs, étaient les suivants :

- Ressources
- Collaboration
- Communication
- Utilisation
- Raison d'être

Discussions

Besoins récoltés

Les besoins sont présentés bruts et en vrac, tels que récoltés lors de l'atelier.

Les 3 premiers sujets, Ressources, Collaboration et Communication sont des piliers majeurs du futur Portail. Les deux derniers, Utilisation et Raison d'être, avaient pour vocation à comprendre quels seraient les enjeux qui rendraient le Portail incontournable. Ils sont plus orientés « vision » que « pratique ».

Des questions étaient posées aux participants afin de déclencher et animer la discussion sur chaque sujet. Elles seront listées pour chacun d'eux.

1. Ressources

- *Quels sont les outils indispensables à retrouver sur le futur portail ?*
- *Comment imaginez-vous contribuer et/ou partager du contenu à des fins de formation ou d'accompagnement (supports vidéo, syllabus, tutoriels, etc.) ?*
- *Est-ce que tout le monde peut publier du contenu ? Comment, selon vous, vérifier la qualité du contenu ?*

Outils Indispensables pour le Portail

- **Intégration avec des sites existants** : Les utilisateurs voient un avantage à l'intégration ou un lien avec des sites éducatifs et informatifs existants tels que 123digit.be, interface3namur.be et skilleos.
- **Ressources structurées** : Accès à des ressources organisées par thème pour faciliter la recherche et l'apprentissage.
- **Hébergement de vidéos et versions démo des services en ligne** : La possibilité d'intégrer des vidéos pédagogiques et des versions de démos des services publics.
- **Accessibilité et Template de site web** : Des paramètres d'accessibilité visuelle personnalisables et des modèles de sites web pour une expérience utilisateur uniforme.
- **Intelligence Artificielle pour l'orientation et la traduction instantanée** : Développement d'une IA pour guider les utilisateurs à travers les services en ligne et proposer des formations sur mesure, ainsi que la traduction instantanée pour les non-francophones.

Contribution et partage de contenu

- Modérateur collective fait par les utilisateurs : Les participants suggèrent un système de modérateur collective pour assurer la vérification et la qualité des ressources en ligne.
- Programmes gratuits : Les utilisateurs souhaitent avoir accès à des programmes gratuits comme Word Excel, ou autres dans divers domaines.
- Feedback utilisateur sur l'utilité des ressources : Mise en place d'un système de feedback pour évaluer l'utilité des ressources.

Publication

- Contrôle du copyright : Mise en place d'un système pour vérifier et protéger le droit d'auteur du contenu partagé, qu'il s'agisse de vidéos, d'images ou de tutoriels écrits.

Préférences d'accès

- Une partie des utilisateurs désirent pouvoir se connecter à un espace personnel, tandis que d'autres préfèrent aucun système de connexion pour accéder au portail.

2. Collaboration

- A l'aide du futur portail, comment renforcer la collaboration entre les aidants numériques ?
- Comment le futur portail peut-il aider à créer des synergies avec d'autres acteurs ?
- De quoi avez-vous besoin, sur le futur portail, pour mettre en place et nourrir cette collaboration ?

- Réseau d'entraide afin de permettre, par exemple, une collaboration pour initier un nouveau projet
- Forum
- Créer des groupes thématiques avec une personne désignée pour avoir le rôle de modérateur et d'animateur pour garantir la pérennité des groupes
- Faciliter les partenariats pour les appels à projet
- Que toutes les institutions soient unies derrière la plateforme / abandonner les plateformes individuelles lorsque cela est redondant pour rejoindre une plateforme commune
- Faciliter les rencontres physiques entre aidants numériques
- Augmenter les synergies avec les services sociaux
- Se faire connaître en tant que service aux publics
- Support en ligne entre animateurs
- Afficher la photo de l'aidant numérique
- Obligation de l'utilisation du Portail inscrite dans la charte des EPN → ce point a été contredit par la table suivante
- Facilité l'achat du matériel
- Accès des licences à moindre coût (Microsoft, cours théorique de permis de conduire, ...)

- Permettre l'échange de matériel entre structures
- Communiquer les formations des autres structures via un agenda et permettre l'inscription
- Faciliter les obligations communales pour les marchés publics
- Faire un marché public pour les aidants numériques sans devoir faire un appel d'offre

3. Communication

- Quelles informations souhaitez-vous obtenir du SPW au travers de ce futur portail ?
- Quelles sont les informations en lien avec l'inclusion numérique, que vous recevez aujourd'hui ? Et de qui ?
- De quelle autre structure officielle souhaitez-vous trouver de l'information sur le futur portail ?
- Sous quelle forme souhaitez-vous être informé ?

- Besoin d'information sur les centrales d'achats ainsi que sur les éventuels problèmes de lots
- Être informé des nouveaux projets intéressants (de l'administration, des partenaires, d'organismes en lien avec la thématique...)
- Être tenu au courant des nouvelles formations
 - o Pour l'aidant numérique
 - o Pour l'utilisateur final (le citoyen en fracture)
- Lien vers partenaires et être tenu au courant de leurs activités (ex. : Fondation Roi Baudouin, ISIT...)
- Définir et partager les bonnes pratiques générales sous forme de vidéo
- Faire en sorte que l'info soit centralisée, accessible et facile d'accès
- Pouvoir publier des articles « brouillon » avant publication, et édition partagée avec les collègues d'autres structures
- Être capable de communiquer, via le Portail, avec des collègues d'autres structures
- Redéfinition et partage des aspects déontologiques/juridiques (charte du Médiateur ?)
- Créer un forum animé/vivant et bien organisé (cf NING EPN)
- Agenda centralisé reprenant les activités des structures partenaires (ex. Formations WeTechCare)
- Mise à l'honneur de partenaires intéressants via des articles fréquents
- Nettoyer les communications (= dépublier si l'article n'a plus d'intérêt)
- Débat sur la pertinence d'une newsletter (50/50 → permettre l'abonnement ou le désabonnement)
- Recevoir les appels à projets d'autres organismes (ex : Fondation Roi Baudouin ou province)
- Promouvoir le Portail via les réseaux sociaux
- Recevoir des notifications pour les infos importantes
- Attention à la fréquence des newsletters (→ condenser l'info et envoyer ponctuellement plutôt que mail à chaque info)

- Flux RSS pour les news
- Recevoir de la documentation des services publics en ligne
- Être informé préventivement des nouvelles démarches en ligne afin de permettre la préparation de la réponse aux citoyens
- Moteur de recherche poussé et précis

4. Utilisation

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Dans 5 ans, en quoi le futur portail aura-t-il aidé à réduire la fracture numérique ?- Comment le portail peut-il devenir incontournable ? |
|---|

- Le Portail doit être minimaliste, simple à utiliser, sans trop de sous-titres
- 2 axes se trouvent sur le site : un axe citoyen un axe professionnel
- Répertoire des formations pour lesquelles une fiche-type a été élaborée et mentionne le public bénéficiaire. Il s'agit là de trouver des idées pour animer de séances (exemple : pour les seniors au-delà du clavier /souris il s'agirait de trouver des idées innovantes à leur proposer). Ces fiches type formation pourrait être likées afin de traduire leur efficacité auprès du public-cible.
- Site de référence qui renvoie à des informations officielles.
- Promouvoir les EPN
- Centraliser l'information sous format d'une bibliothèque numérique (exemple interface 3). La documentation qui pourra être retrouvée sera aussi bien axée sur l'utilisation de programme que sur la manière de les mobiliser pour le public (ex : les programmes gratuits). Cette bibliothèque numérique sera à destination des aidants numériques et des stagiaires apprenants.
- Vidéos courte afin d'éviter la monotonie. Il sera possible en mode visuel d'identifier le sujet traité par les vidéos en un coup d'œil. Par ailleurs ces vidéos seront accompagnées d'un mémo PDF mobilisables par les aidants numériques.
- Moteur de recherche sous format TAG. La recherche devra être intuitive voire suggestive et il sera possible d'utiliser des critères de recherche tels que le public cible.
- Venir en aide aux citoyens
- Lieu d'échange entre aidants numériques. Les aidants numériques gagneront en temps par la mise en commun de tutos, de bonnes pratiques et de ressources.
- La promotion du site devra avoir lieu dès l'école où le but sera de promouvoir auprès des étudiants son utilisation, de les sensibiliser à la plus-value de son utilisation de permettre un apprentissage pour s'en servir.
- Le site contiendra un lieu où des requêtes pourront être déposées par les citoyens. Plus les requêtes seront nombreuses sur une thématique plus il sera possible de trouver des ressources pour répondre à ces demandes. L'objectif méta est de nourrir le site au regard des besoins du citoyen.
- Le site pourrait également prévoir un volet réseau social où il sera possible d'identifier les utilisateurs ayant un centre d'intérêt commun. Ce volet sera interactif sous forme de zones d'échange.

- Le site devra être performant (temps de réactivité court)
- Le site pourra également répondre à un besoin d'informations officielles pour un sujet d'actualité (ex : covid – inondations - ...) et rediriger vers les sites officielles. Pour certains participants, le site doit être dédié au numérique.
- Pour la partie pro, il faut prévoir une correction ou un arbitrage (modérateur) à propos des ressources postées par les utilisateurs. Il serait intéressant de créer des groupes-test (crash test avant la mise en ligne de contenu).
- Le site doit permettre de gagner du temps, d'éviter la création de doublons dans les ressources et doit veiller à centraliser l'information.
- Le site doit renvoyer vers les possibilités d'économie circulaire via l'annonce de matériel de seconde main et la mise en relation entre donneurs et demandeurs.
- Il est impératif de ne pas faire du site une usine à gaz. Il faudra veiller à trouver l'équilibre entre qualité et quantité d'informations disponibles.
- Le site pourrait proposer des parcours de formation en ligne avec certification à destination des aidants numériques. Ces parcours pourraient décerner des supers badges et des concours pourraient être organisés pour inciter à la participation avec des cadeaux médias à la clé.

Les qualificatifs attendus pour le site :

- Efficacité : on trouve vite ce que l'on cherche
- Ergonomie
- Pas de chichis
- Dynamique (pas statique comme ce genre de site qui existe depuis 30 ans)
- Infos récentes (ex : pas de vieilles infos sur le site – max un an en arrière – date limite de publication pour veiller à la mise à jour du site)

5. Raison d'être

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Qu'est-ce que ce futur portail va m'apporter ?- Qu'est-ce qui peut me donner envie de me rendre sur ce portail ? |
|---|

- Répondre aux besoins d'information, de partage et de formation
- Ne pas partir de zero !
- Centralisation de l'information
- Aide pour les nouveaux aidants
- Doit être vivant, animé et mis à jour
- Intuitif, inclusif, adaptatif
- Pensé et orienté usager
- Lien vers l'écosystème (carto, DigComp, Pix...)

- Séparer la partie « publique » (tutos, liens...) de la partie « pro » (vade mecum, lois, charte, ...)
- Mutualisation des ressources
- Veille technologique
- Offre de services claire par rapport à l'accompagnement/formation (pour qui ? quand ? comment ? prix ? ...)
- Table des matières claires
- Plan de communication pour les structures
- Simple d'utilisation
- Chat/Assistant virtuel pour la prise en main + documentation claire
- Librairie d'images libres de droit