

**Favoriser
l'accès
aux droits**

**Lutter contre
l'isolement
et l'exclusion
numérique**

**Favoriser la
montée en
compétences**

**Favoriser la
participation**

IDENTIFICATION

Diagnostic/recueil
des besoins
Initiatives et projets
existants

**MUTUALISATION ET
PARTENARIAT**

Partage de ressources
Organisation
d'événements
"PRINTemps"

APPUI AUX PROJETS

Ingénierie de projets
Recherche de
financements et
d'équipements

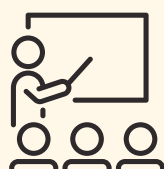
**PLATEFORME
COLLABORATIVE**

Veille, ressources,
cartographie des
initiatives

FORMATIONS ET WEBINAIRES
Professionnels et bénévoles

ATELIERS NUMERIQUES
Personnes accompagnées

264 ateliers réalisés
dans 47 structures
394 personnes touchées



35 formations réalisées
268 participants
Une conférence régionale
61 participants

7 temps d'échanges organisés
54 structures ont participé
76 participants



7 webinaires
133 participants



Les connexions à la plateforme PRINT :
3000 sessions au site public print-uriopss.fr
1600 sessions à la plateforme réservée aux adhérents
83 personnes inscrites à la plateforme

- Un programme d'actions co-construit et individualisé pour prendre en compte les réalités du secteur social et médico-social
- Des réponses diversifiées, reconnues par les acteurs
- Une offre PRINT inégalement répartie chez les adhérents
- La possibilité d'aller plus loin dans le développement de projets numériques
- Une dynamique orientée vers une mutualisation partenariale et une coordination de l'écosystème

UNE EVALUATION D'IMPACT SOCIAL : POURQUOI ET COMMENT ?

L'Uriopss a cherché à aller au-delà des chiffres en utilisant son expérience d'évaluation d'impact social pour mieux comprendre l'impact du projet PRINT sur les personnes accompagnées et les professionnels impliqués. L'évaluation s'est basée sur une approche qualitative inspirée du projet WISES. Son but était de rencontrer les différentes parties prenantes du projet afin de comprendre si les objectifs initiaux ont été atteints et de prendre en compte d'éventuelles critiques ou impacts imprévus. Il a été choisi collectivement de se concentrer sur une seule partie du projet : les ateliers numériques animés par les médiateurs.trices PRINT. Au coeur du projet PRINT et en lien direct avec les publics accompagnés par les adhérents de l'Uriopss, les ateliers numériques permettent d'avoir un premier aperçu des impacts concrets du projet, autant sur les personnes accompagnées que sur les structures adhérentes dans leur globalité. Pour ce faire, 15 entretiens semi-directifs ont été menés, et des informations ont également été collectées lors des PRINT'emps de 2023 et par le biais de questionnaires. Cette évaluation vise à améliorer continuellement le projet et à dresser un premier bilan des actions de 2022-2023, tout en préparant la suite du projet.

SUR LE PUBLIC ACCOMPAGNE

DÉCOUVERTE ET DÉDRAMATISATION DE L'OUTIL NUMÉRIQUE

Premier pas avant même de monter en compétence, les médiateurs de PRINT travaillent sur les appréhensions de beaucoup de personnes face aux outils numériques. Faire découvrir l'outil et ses possibilités, "décortiquer" chaque geste, même les plus simples, pour apprendre à se servir des outils...un préalable indispensable pour la suite qui permet aux personnes de s'intéresser aux ateliers numériques, puis, si possible, de commencer à progresser.



« Il faut revoir les critères de progression qui ne sont pas forcément techniques, il faut voir comment les gens se sentent. Oser cliquer par exemple est déjà un axe de progrès »

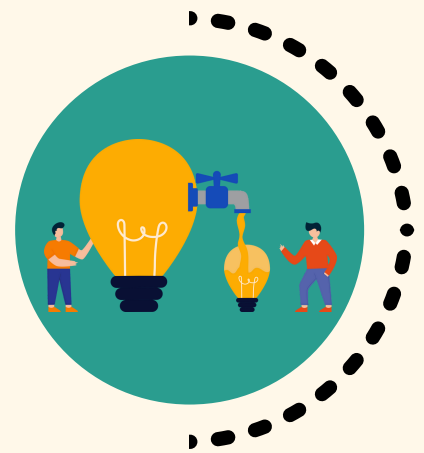
MONTÉE EN COMPÉTENCE

Dans certains groupes accompagnés par le projet PRINT, une progression significative des compétences numériques est observée après plusieurs ateliers. Les participants développent des aptitudes telles que l'utilisation de la souris et du clavier, la compréhension de l'interface du bureau et de ses fonctionnalités, la navigation sur Internet, l'utilisation d'un moteur de recherche, et la recherche d'informations variées. Ils gagnent également en autonomie pour effectuer des démarches administratives en ligne. Le travail est généralement axé sur les besoins liés au numérique dans la vie quotidienne, en prenant en compte les demandes exprimées par les membres du groupe. Parmi les compétences visées, on trouve l'utilisation de Google Maps, des applications de transport, la recherche de points d'accès Wi-Fi gratuits, ainsi que la communication avec les petits-enfants via les réseaux sociaux.



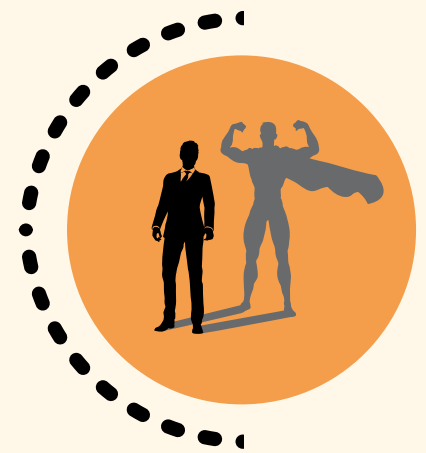
DYNAMIQUE DE GROUPE ET PAIR-AIDANCE

Dans certains établissements, la mise en place d'ateliers numériques va au-delà de l'objectif de montée en compétences en offrant des moments de groupe centrés sur des activités ludiques telles que des blindtests ou des dessins sur tablette numérique. Ces activités ludiques, animées par des médiateurs, favorisent une dynamique collective réelle au sein du groupe. Dans de nombreuses situations, cette dynamique collective a donné lieu à des manifestations d'entraide et a favorisé l'émergence d'une forme de pair-aidance entre les participants.



RENFORCEMENT DE LA CAPACITÉ D'AGIR ET INCLUSION

Grâce à la réassurance que permet les ateliers numériques, et grâce à la maîtrise de nouveaux outils, certaines personnes accompagnées accèdent à une nouvelle forme d'autonomie et capacité d'agir. Cela peut même se ressentir au niveau des professionnels qui sont, de fait, moins sollicités sur ces thématiques. Et même là où on ne constate pas de réelle montée en compétence du public, la prise en compte de la situation de chacun ainsi que le travail en collectif permet à tous d'être inclus dans le groupe et d'y participer activement.



"Il s'est rappelé du double clic et a pu finaliser sa démarche" Pour Noémie, l'éducatrice, ce genre de nouvelles « apporte la banane » car c'est un pas vers plus d'autonomie de la personne qu'elle accompagne.

LE NUMÉRIQUE...ET PAS SEULEMENT ?

Face à la diversité des situations des personnes accompagnées dans le cadre des ateliers PRINT, on constate que les impacts peuvent se trouver au delà du numérique : pour certains, les ateliers PRINT sont le seul rendez-vous collectif de la semaine, pour d'autres, une occasion d'apprendre le français, pour d'autres encore une occasion de travailler sur l'estime de soi, la reprise d'un rythme ou simplement l'occasion de faire connaissance avec de nouvelles personnes ou approfondir des liens avec d'autres. Cette pluralité d'impacts renvoie aussi à l'importance pour les médiateurs de PRINT de co-construire les ateliers avec les travailleurs sociaux pour répondre au mieux aux besoins du public.



FAUT-IL NECESSAIREMENT TOUJOURS PROGRESSER ?

Lors des entretiens avec les médiateurs du projet PRINT, un constat a rapidement émergé : la diversité des attentes et des niveaux des participants, ainsi que la pluralité des handicaps, rendent difficile une progression linéaire du groupe en matière de compétences numériques. Néanmoins, les médiateurs ont remarqué d'autres effets positifs tels que la création de liens sociaux, une plus grande confiance en soi, la surmonte d'appréhensions et des prises de parole de la part de personnes habituellement plus réservées. Ces observations partagées avec les travailleurs sociaux conduisent à se questionner. Au-delà de l'acquisition de compétences numériques, les enjeux d'accompagnement social demeurent présents. Il est donc nécessaire de reconsidérer la notion de progrès en tenant compte de ces constats : aborder le numérique dans le contexte d'un accompagnement social signifie travailler avec un groupe dans une dimension globale, où les évolutions se produisent parfois là où on ne les attend pas.

SUR LES PROFESSIONNELS.LES

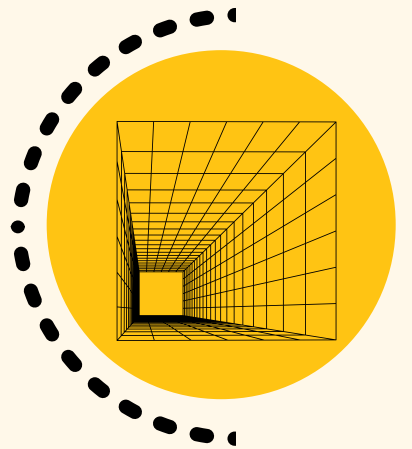
UN DIAGNOSTIC DES BESOINS LIMITÉ

Dans la plupart des cas, la préparation des ateliers s'appuie sur une collaboration entre les médiateurs du projet PRINT et les professionnels. Cependant, on constate fréquemment que le diagnostic initial est erroné et ne correspond ni aux attentes ni aux besoins du public : par exemple, des attentes trop "scolaires" pour les jeunes en insertion, des préjugés concernant les pratiques du public, ou encore des ambitions trop élevées pour la durée des ateliers. Cette méconnaissance des usages et les idées reçues répandues soulignent la nécessité de repenser les outils de diagnostic en les adaptant au public visé. Cela ouvre également des perspectives sur d'éventuelles formations pour les professionnels afin d'améliorer leur compréhension du public et de mieux répondre à ses besoins.



MISE EN PERSPECTIVE DES PRATIQUES

Le fait pour certains travailleurs sociaux d'assister ou de participer aux ateliers permet certaines mises en perspective. D'abord parce que le cadre informel des ateliers permet des interactions et situations parfois inédites qui poussent les professionnels à voir les personnes sous un autre jour. Le cadre des ateliers permet aussi à certains professionnels qui portent des actions numériques à questionner leurs propres pratiques en lien avec l'intervention du médiateur. Enfin, lorsque les professionnels se prennent au jeu de participer activement aux ateliers dans la même posture apprenante que le reste du groupe, la dynamique s'en trouve modifiée et permet de nouveaux types d'échanges enrichissants.



"C'est toujours super intéressant [...] dans n'importe quel domaine qu'il y ait quelqu'un de l'extérieur qui vienne avec son regard, sa personnalité et ses compétences. C'est toujours un plus"

PRISE DE CONSCIENCE DE CERTAINS BESOINS

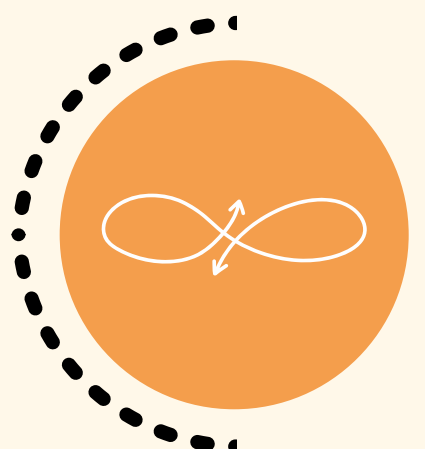
Les professionnels soulignent qu'il leur est difficile d'être eux-mêmes ressource sur la thématique du numérique parce qu'ils ne se sentent pas suffisamment formés. Si pour certains les usages sont acquis, les outils pédagogiques utiles à la transmission ne le sont pas. Par ailleurs, sur certaines thématiques et notamment l'exposition aux risques sur internet (arnaques, usurpation d'identité) les professionnels sont souvent peu formés et sensibilisés, et peuvent exercer une forme de pression sur le public liée à leur ignorance. Enfin, certains professionnels gagneraient à monter eux-mêmes en compétences sur certains outils pour pouvoir mieux accompagner les personnes : utilisation du traitement de texte, recherches sur internet...



« J'ai l'habitude d'utiliser mes outils du quotidien [...] mais de là à l'expliquer, savoir comment l'expliquer. Il y a des choses que je n'aurais pas pensé à dire ou à décrire »

UN RÔLE CAPITAL DANS LA PÉRENNISATION DES ACTIONS

Pour que les actions proposées par PRINT aient un impact durable, il faut pouvoir penser à la pérennisation du sujet du numérique dans la structure : comment les ateliers s'articulent-ils à d'autres actions autour du numérique pour entretenir les acquis et pourquoi pas développer de nouvelles choses ? Les professionnels ont un rôle clé pour penser et mettre en place cette pérennisation dans les établissements, ne serait-ce qu'en s'appuyant sur les compétences développées par les personnes lors des ateliers pour continuer à les développer : animation des réseaux sociaux, productions d'outils de communication via Canva ...



UNE CO-CONSTRUCTION NÉCESSAIRE

Constat transversal et partagé par tous les médiateurs de PRINT, du diagnostic des besoins à la construction des ateliers en passant par l'animation des temps de travail, la présence du travailleur social connaissant le groupe accompagné, ses spécificités et pouvant soutenir la dynamique de groupe est fondamentale. Elle permet, en complémentarité avec le médiateur numérique, de construire des méthodes pédagogiques au plus près des besoins du public et d'animer des temps beaucoup plus inclusifs pour tous.



NUMÉRIQUE ET TRAVAIL SOCIAL

La formation des travailleurs sociaux doit désormais intégrer les évolutions numériques pour répondre aux défis de la société connectée. Ils doivent acquérir des compétences techniques liées aux outils numériques, ainsi qu'une sensibilisation à l'éthique et à la déontologie dans l'utilisation des données personnelles en ligne et des nouveaux risques auxquels ces technologies exposent notamment les publics les plus vulnérables. La réflexion sur l'innovation numérique dans les pratiques sociales est également essentielle pour optimiser les services et renforcer l'inclusion sociale. Les formations doivent encourager l'appropriation des nouvelles technologies tout en préservant les valeurs fondamentales du travail social. En intégrant le numérique, les travailleurs sociaux peuvent améliorer leur efficacité et leur productivité, tout en restant attentifs aux besoins des bénéficiaires et en préservant la qualité des relations humaines dans leur accompagnement.

LE PROFIL DE MÉDIATEUR.TRICE NUMÉRIQUE

L'évaluation d'impact social a permis, entre autre, de mieux cerner le profil et les qualités des médiateurs numériques de PRINT pour mener à bien le projet et répondre à ses objectifs. Ces enseignements sont précieux pour la poursuite des travaux du projet PRINT.

PEDAGOGIE ET INDIVIDUALISATION

Dans le projet PRINT, les médiateurs adoptent une approche pédagogique adaptée à chaque participant. Ils personnalisent les ateliers en fonction des besoins et intérêts de chacun, favorisant ainsi l'engagement et la confiance des participants dans leur capacité à utiliser les outils numériques.

FLEXIBILITE ET ADAPTATION

Les médiateurs du projet PRINT font preuve de flexibilité et d'adaptation face aux groupes aux besoins variés. Ils ajustent leur approche pédagogique pour répondre aux attentes spécifiques des participants, créant ainsi un environnement inclusif et bienveillant.

PATIENCE

La patience des médiateurs dans le projet PRINT est essentielle pour accompagner les participants aux ateliers numériques. Ils s'efforcent de comprendre les appréhensions individuelles et de soutenir chaque personne dans son rythme d'apprentissage, créant ainsi un environnement bienveillant propice à la confiance et à la progression.



PREPARATION ET OUTILLAGE

La préparation et l'outillage sont essentiels pour les médiateurs du projet PRINT. Ils se munissent d'une mallette pédagogique bien garnie et se préparent à adapter les ateliers en fonction des groupes et des contextes, offrant ainsi une expérience d'apprentissage enrichissante.

LES CLÉS POUR ACCOMPAGNER UN PUBLIC ELOIGNÉ DU NUMÉRIQUE

TRAVAIL D'ÉCHANGE AVEC LES PROFESSIONNELS ACCOMPAGNANTS

Une collaboration étroite avec les travailleurs sociaux permet de mieux cerner les besoins des personnes et de proposer des activités numériques pertinentes.

MATÉRIEL ADAPTÉ

Utiliser du matériel numérique adapté, tablettes, téléphone ou ordinateurs, facilite l'accès aux outils et réduit les appréhensions.

DURÉE ET RYTHME DES SÉANCES

Adapter la durée et la fréquence des séances en fonction des capacités d'attention et de concentration des participants, en privilégiant des formats courts et réguliers si nécessaire

SUPPORTS ADAPTÉS

Proposer des fiches explicatives simples et adaptées, notamment en Facile à Lire et à Comprendre (FALC), pour faciliter la compréhension des démarches et des outils.

CONNAISSANCE DU PUBLIC

Bien connaître les besoins et les compétences des personnes accompagnées pour adapter les ateliers numériques à leurs niveaux et attentes spécifiques.

TYPE D'ACCOMPAGNEMENT

Proposer un accompagnement individualisé ou en petit groupe, selon les besoins et les préférences des personnes accompagnées. Ne jamais négliger l'accompagnement individuel au sein du collectif.

PÉDAGOGIE INCLUSIVE

Adopter une pédagogie inclusive et patiente, en encourageant l'entraide entre participants et en valorisant chaque progrès réalisé.

UTILITE D'UNE DEUXIÈME PERSONNE

Dans certains cas, la présence d'un médiateur numérique supplémentaire peut être nécessaire pour apporter un soutien personnalisé..

DÉ-DRAMATISATION DE L'OUTIL NUMÉRIQUE

Certains participants peuvent avoir des appréhensions ou des peurs vis-à-vis des outils numériques. Il est important de dé-dramatiser l'utilisation de ces outils et de créer un environnement rassurant pour encourager leur utilisation.

UTILISATION DE SUPPORTS LUDIQUES

Pour susciter l'intérêt des participants, il est conseillé d'utiliser des supports ludiques plutôt que d'opter pour une approche purement scolaire. La dé-dramatisation de l'outil numérique peut être favorisée en utilisant des activités ludiques.



QUE PENSER DE L'EFFET D'OPPORTUNITÉ ?

L'effet d'opportunisme, parfois critiqué, engendré par l'offre d'accompagnement gratuit via le projet PRINT s'est révélé être une dynamique intéressante pour certaines structures. Dans la plupart des cas, cette approche opportuniste a permis de susciter des actions positives liées au numérique, plaçant les bénéficiaires au cœur de la démarche. Pour certaines structures, cette opportunité a comblé un manque, leur permettant de mettre en place des ateliers ou des initiatives numériques qu'elles souhaitaient depuis longtemps, mais qu'elles ne pouvaient concrétiser faute de compétences ou de ressources adéquates. D'autres, déjà active dans le domaine numérique, ont profité de cette occasion pour repenser leurs pratiques et apporter une réelle valeur ajoutée à leurs projets. Malgré des préoccupations initiales sur un possible consumérisme, cette approche a également souligné l'importance cruciale de l'accompagnement dans la transition numérique, tout en mettant en lumière la valeur des intervenants extérieurs et en renforçant la confiance des bénéficiaires envers ces acteurs.

QUE RETENIR ?



L'accompagnement numérique est un véritable outil de l'accompagnement social



Un diagnostic individualisé est indispensable



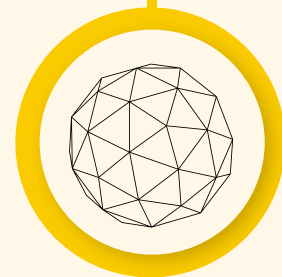
Il faut sans cesse s'adapter aux profils du public



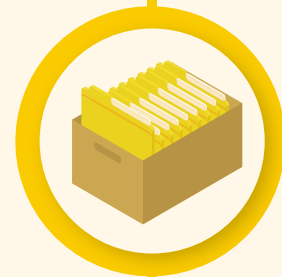
Le rôle des professionnels sociaux est essentiel pour accompagner les publics



La pair-aidance et la dynamique de groupe sont renforcées



L'accompagnement numérique doit s'articuler avec les démarches existantes



La capitalisation et l'évaluation d'impact sont des atouts d'efficacité



La recherche sur le travail social et le numérique doit se développer

Retrouvez toutes les ressources du projet PRINT sur la plateforme dédiée :
<https://www.print-uriopsshdf.fr/>