

De l'autoformation à l'e-inclusion : des ateliers numériques adaptés

Médiathèque François Mitterrand de Lorient

Objectif de l'action

L'espace autoformation de la Médiathèque François Mitterrand de Lorient, la Logithèque existe depuis 1992. La Logithèque propose un apprentissage par immersion, c'est-à-dire par l'usage de l'ordinateur pour se former à l'usage des TIC et des langues étrangères.

Les moyens sont : un espace dédié, des logiciels d'autoformation et des animateurs à l'écoute du public. Cette offre est combinée avec un ensemble d'ateliers sur les premiers usages, et les pratiques numériques. L'objectif est de permettre à l'apprenant d'acquérir son autonomie face aux TIC dans son environnement personnel et social.

➤ Des ateliers numériques adaptés

La médiathèque François Mitterrand de Lorient propose gratuitement la participation à un ensemble d'ateliers qui se complètent.

Ces ateliers sont des formations, des temps d'échanges et de mise en pratique des usages de l'informatique pour tous, quel que soit le niveau initial de l'utilisateur.

L'utilisation de son ordinateur ou de sa tablette est recommandée. Si l'apprenant n'est pas équipé il utilise le matériel de l'espace formation.

Les actions mises en place visent une ouverture à d'autres pratiques et une meilleure maîtrise sociale et/ou technique de l'outil informatique. Notre ambition est de favoriser l'e-inclusion par l'offre d'ateliers progressifs adaptés aux usages et au niveau de l'apprenant.

Historique de l'action

- 1992 : A l'ouverture de la Médiathèque de Lorient, une salle est dédiée à l'auto-apprentissage des langues et de l'informatique : la **Logithèque**.
- 1997 : Internet aux publiques et premières formations
- 1999 : Création d'un second lieu dédié au numérique **l'Espace Culture Multimédia**.
- 2004 : l'ECM et la Logithèque sont fusionnés en un seul espace : **l'@telier**.

Nomination d'un responsable de l'@telier en mars 2007 selon un profil de poste défini par la direction de l'établissement.

➤ **Renforcement les offres de formations.**

- Démarrage au printemps 2007.
- Premiers pas « informatique et Internet ».
- Ateliers numériques du samedi.
- 2011, mise place des ateliers « coup de pouce ».
- septembre 2014, élargissement des horaires de la Médiathèque.
- Redéploiement, adaptation de l'offre des ateliers numériques aux demandes du public.

Description de l'action

Contexte

- L'accès aux autoformations et aux ateliers est gratuit, ouvert à tous, abonnés et non abonnés.
- L'inscription, la réservation d'une formation se fait sur place, par téléphone ou par courriel.

Fonctionnement

Actuellement : 25h30 d'ouverture par semaine pour la Logithèque

- 21h30 en autoformation (du lundi au samedi) ou
- 17h30 en autoformation (du lundi au vendredi - ateliers numériques le samedi)

Et :

- 3h00 hebdomadaires de formation « Premiers pas »
- 3h00 d'ateliers
- 2h00 en partenariat avec le CH Charcot (jeudi matin)

A partir de septembre 2014 : 27h00 d'ouverture par semaine pour la Logithèque

- 20h00 en autoformation (du lundi au samedi) ou
- 16h00 en autoformation (du lundi au vendredi - ateliers numériques le samedi)

Et :

- 2h00 hebdomadaires de formation « Premiers pas » le mercredi de 10h00 à 12h00
- 7h00 d'ateliers (mardi, vendredi : 10h00 - 12h00 et samedi : 14h30 - 17h30)
- 2h00 en partenariat avec le CH Charcot (jeudi matin)

Gratuité, ouverture à tous

L'assistance et le conseil, la consultation d'Internet, l'utilisation de la bureautique, la numérisation des images, le transfert sur d'autres supports, l'autoformation, les sessions de formation, l'inscription à des ateliers sont gratuits et ouverts à tous. Accès **sur réservation** sur place, par téléphone ou courriel.

Seule l'impression des documents est payante.

Deux formateurs se relaient pour assurer le fonctionnement et les ateliers proposés.

Cinq autres collègues assurent les permanences à l'espace autoformation lorsque les animateurs sont absents ou affectés à d'autres tâches de service public ou interne.

La sécurisation des ordinateurs mise à disposition est vitale.

Les apprenants peuvent mettre hors service une machine très rapidement.

Il a été installé un logiciel de sécurisation qui ne bloque aucun usage.

Cet outil réinitialise toutes les données du disque dur à chaque redémarrage de l'ordinateur.

Fonctionnement de l'espace autoformation

- **Médiation assurée par une personne** / Planning sur tableur

Formations (cd/dvd-rom) installés à l'avance sur chaque poste selon leurs domaines

(Usage de lecteurs virtuels pour les formations les plus demandés)

Plateformes de formation en ligne principalement utilisées.

Informatique, Internet, Bureautique, Infographie, usages avancées du Web, multimédia, vidéo, PAO,

MAO...Développement personnel, Permis auto, Musique...

- **L'apprentissage des langues**

Fonds de DVD-CD-ROM et accès via des plateformes web

Langues étrangères et Français pour les non francophones (FLE)

Pour plus d'information : <http://mediatheque.lorient.fr/> Rubrique / Participer / Se former

A la Médiathèque de Lorient, l'autoformation est proposée sur place, dans un environnement propice à l'apprentissage, encadré par des professionnels.

Autonomie et médiation

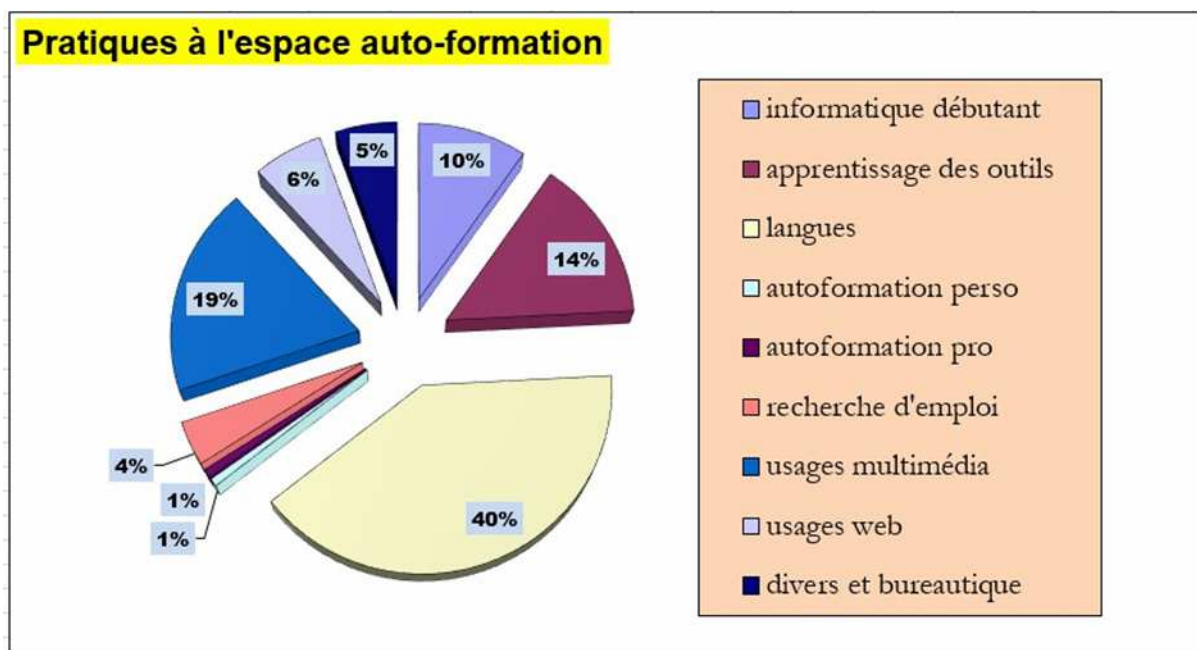
Premières utilisations pour l'utilisateur

- Une première inscription => un entretien.
- Explication du mode de fonctionnement de la logithèque (rendez-vous, autonomie, horaires).

- Interrogation sur le sujet et le niveau.
- Choix du module.
- Sur le planning, est indiqué qu'il s'agit d'un nouvel utilisateur « 1^{ère} fois ».
- Description du fonctionnement du didacticiel.
- Interventions plus fréquentes.
- Discussion autour du choix du titre avant de prendre rendez-vous.

Utilisation des modules d'apprentissage en autonomie

- Intervention en cas de blocage.
- Discussion sur le logiciel avant de prendre un nouveau rendez-vous.



Résultats et perspectives

Notre objectif à Lorient est de générer une offre diversifiée et adaptée à nos publics afin que la technique ne soit plus une limite mais une ouverture vers une nouvelle forme de culture.

Au-delà de la simple découverte des usages, l'offre en autoformation et les ateliers ont l'ambition de présenter aux nouveaux utilisateurs des TIC les possibilités de création et d'interaction par l'utilisation des outils numériques, des services en ligne et des réseaux sociaux.

La fréquentation des ateliers :

	Ateliers Premiers pas mercredi-samedi : 10h30-12h00	Ateliers numériques samedi : 14h30-17h30	Coup de pouce mardi : 16h00-18h00
2011	293	255	150
2012	418	250	100
2013	462	212	183

Nota : les ateliers ont lieu hors vacances scolaires

En 2013, nous avons proposé :

Ateliers d'initiation :

- 30 ateliers « Premiers pas en informatique ». atelier sur 6 sessions de 1h30
- 30 ateliers « Premiers pas avec Internet ». atelier sur 6 sessions de 1h30

Nous avons formé 462 personnes

Ateliers numériques :

- 29 « Ateliers numériques »

Nous avons formé 212 personnes

Atelier « Coup de pouce » :

Nous avons épaulé 183 personnes lors de nos formations personnalisées express.

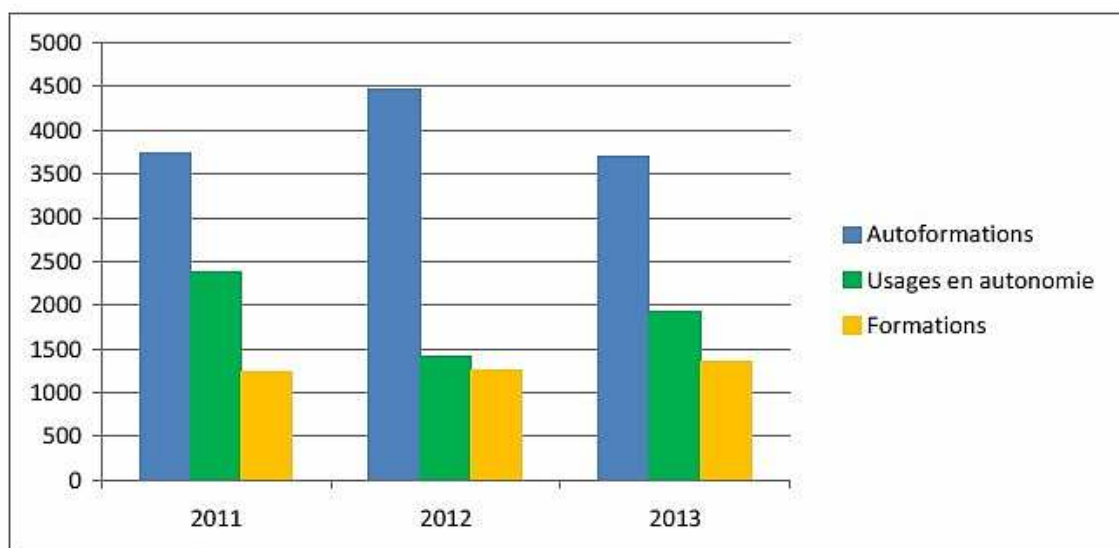
Atelier : groupe

Partenariat avec l'Etablissement Public de Santé Mentale Charcot

Nous avons reçu 2 groupes (15 personnes par groupe) toutes les semaines durant un an soit environ 495 formés.

Au total, Le nombre de personnes ayant participé à nos ateliers est de 1 352 en 2013.

Année	2011	2012	2013
Autoformations	3741	4462	3693
Usages en autonomie	2390	1406	1918
Formations	1228	1258	1352
Total	7359	7126	6963



Le public des ateliers :

1. La majorité des apprenants est équipée, mais peu à l'aise avec les usages du numérique.

Nous souhaitons répondre au mieux aux demandes de ce public composé principalement de retraités, de demandeurs d'emploi, et d'actifs désireux de maîtriser les outils informatiques dans leur cadre professionnel ou de loisirs.

Nous répondons également aux demandes liées à l'utilisation des appareils mobiles, notamment les tablettes, en particulier chez les seniors.

Le public que nous touchons le plus est celui qui a le temps et l'envie d'apprendre.

Les seniors sont très demandeurs dans la découverte et la maîtrise de l'outil informatique.

L'âge de certains grands débutant est significatif, nous avons couramment des octogénaires.

La façon d'appréhender l'usage d'un ordinateur est très différente selon les générations.

Les aînés ont besoin de comprendre avant de pratiquer, ils craignent l'erreur, le blocage de la machine, leur tension est parfois palpable face à l'écran.

Ils sont très demandeurs d'ateliers pratiques, la présence et les conseils d'un moniteur sont très appréciés.

2. Inversion des modèles, dans l'ancienne société, les aînés transmettaient leur expérience, leurs connaissances au plus jeunes.

Avec le numérique le modèle s'inverse, le plus jeune maîtrise une technologie que l'aîné ne connaît pas et la formation tout au long de la vie devient une nécessité même après son parcours professionnel.

Malgré ce handicap les seniors veulent participer au monde du numérique. Ils achètent, ou se font offrir un ordinateur portable ou une tablette. Mais mal conseillés à l'achat ils se retrouvent parfois avec un matériel peu adapté.

Un autre problème constaté est que ce public souhaite brûler les étapes de l'apprentissage et reste bloqué sur certaines fonctions élémentaires (problème de clavier, de dossiers perdus).

3. Concernant les actifs, les attitudes et les pratiques sont différentes selon les parcours de vie de chacun.

Les personnes évoluant dans le tertiaire, ou les domaines techniques ont semble-t-il plus de facilités.

Un parallèle entre fracture numérique et fracture sociale est perceptible. L'achat d'un ordinateur, une tablette, un abonnement ADSL, les connaissances de bases qu'il faut maîtriser sont un frein énorme à l'entrée dans la culture du numérique pour les foyers les plus modestes.

Les « jeunes » sont aussi demandeurs de conseils.

« La problématique de la fracture numérique a longtemps été traitée de façon unilatérale entre ceux qui auraient accès à Internet et les autres. Mais aujourd'hui, les faits sont plus complexes et il est préférable de parler de « fractures numérique » en prenant en compte par exemple les inégalités entre l'accès et l'usage, entre les jeunes eux-mêmes dit tous natifs digitaux »... Pour lire la suite : <http://www.fftelecoms.org/articles/cartographies-des-fractures-numeriques-natifs-digitaux-diversite-numerique-connectiviteles>

4. Le public des ateliers est en général au 2/3 féminin.

Une des remarques de ce public est que le mari « s'énerve » quand il explique, les enfants vont trop vite... alors qu'en atelier, c'est plus serein.

L'échange avec les autres participants est aussi très bénéfique. Le conseil donné par un pair est précieux.

5. La typologie du public varie selon les thèmes abordés.

Nous faisons le plein de seniors sur les ateliers photos, alors que le public des ateliers réseaux sociaux attire des parents et des adultes désireux d'en savoir un peu plus.

Grâce à une communication via les réseaux sociaux, la lettre d'information de la Médiathèque nous rajeunissons quelque peu notre auditoire selon les thèmes abordés.

Evolution de l'offre :

A partir de la rentrée 2014, la Médiathèque élargit ses horaires d'ouverture, nous proposons plus d'ateliers adaptés aux demandes des usagers en matinées.

Ces ateliers sont destinés à celles et ceux qui après avoir acquis un peu d'autonomie en suivant les ateliers d'initiation et/ou les sessions d'autoformation sur les premiers usages du numérique ont besoin d'un accompagnement plus ciblé sur leurs pratiques.

Nous conservons les formations du public autonomes les samedi après-midi et lui proposons de venir mettre en pratique les notions acquises lors de nos ateliers dédiés.

Bref, s'appuyer sur le numérique pour renforcer le "pouvoir d'agir" de tous les citoyens.

Nota : A la médiathèque François Mitterrand, nous passons de 32h30 à 41h00 d'heures d'ouverture hebdomadaires à partir du mois septembre 2014.