

Mon portrait de Conseiller Numérique

1. Présentation générale

- Peux-tu te présenter en quelques mots ?

Sonia et Nicolas, conseillers numériques pour agglomération Gaillac-Graulhet.

- Depuis quand es-tu conseiller.ère numérique ?

Nous sommes en poste depuis septembre 2021

- Quelle est ta structure d'accueil ? Peux-tu nous en dire un peu plus sur elle ?

Nous travaillons pour l'agglomération Gaillac-Graulhet. Nos bureaux sont basés à la Cyber base de Gaillac. Mais nous tournons à travers les 56 communes de notre agglomération.

- Qu'est-ce qui t'a amené vers ce métier ? Quel a été ton parcours auparavant ?

- Nicolas : J'ai travaillé 16 ans dans la grande distribution (métier de bouche, snacking, culture, jouet ...) puis 1 an dans l'immobilier. Le numérique est une passion depuis de nombreuses années. J'accompagnais et resoudais déjà quelques problèmes numériques dans mon entourage. Quand les annonces de Conum sont sorties je me suis dit pourquoi pas ! et voilà.

- Sonia : j'ai un profil hybride : du commerce pendant 15 ans (de vendeuse à directrice de magasin, négociatrice immobilier à mon compte), à Community manager et enfin le métier qui coche presque toute les cases : conseillère numérique mêlant à la fois le lien social et l'assistance numérique de tous niveaux.

2. Cadre de travail et territoires d'intervention

- Sur quel(s) territoire(s) intervien-tu (communes, quartiers, zones rurales...) ?

Nous intervenons sur les 56 communes de notre Agglomération. Principalement dans les 3 plus importantes que sont Gaillac, Graulhet et Rabastens mais également dans les 9 autres médiathèques annexes du territoire. Notre territoire est très étendu et rural.

- Dans quels lieux travailles-tu (médiathèque, mairie, maison France services, associations, autres...) ?

Nous travaillons à la cyber base de Gaillac où il y a 5 pcs connectés, une connexion wifi, une imprimante/scanner et un médiateur disponible sur les heures d'ouverture pour répondre aux différentes problématiques de nos usagers. Nous faisons des accompagnements collectifs mais aussi des rdvs individuels. Ces rendez-vous sont aussi proposés dans les 10 médiathèques du territoire. Mais aussi, nous animons les mercredis après-midi en médiathèques des animations ludiques qui sont proposées

pour tous les âges afin de faciliter les activités intergénérationnelles. Nous travaillons aussi avec des partenaires locaux, comme Aralia, les maisons France Services, Fablab, associations du territoire. Nous intervenons également dans les Alaé du territoire pour proposer des animations, ateliers, sensibilisation autour de la question du numérique. Ces interventions sont à destination des enfants mais également des parents lors de « café-parentaux » où nous parlons des grandes questions sur la parentalité numérique. Nous animons le « numéric'tour, qui consiste à parcourir sur 5/6 dates notre territoire avec le même ateliers (cyber sécurité, arnaques, sobriété numérique, WhatsApp, l'intelligence artificielle ...) afin de toucher le maximum de nos habitants et aller au plus près d'eux.

- Ton poste implique-t-il des déplacements réguliers ? Peux-tu nous en parler ?
Vous l'avez compris, nous sommes perpétuellement en déplacement à travers notre territoire pour toucher les plus éloignés géographiquement et socialement du numérique.

3. Publics accompagnés

- Quels types de publics accompagnes-tu principalement ?
Notre public est majoritairement sénior et enfant. Mais nous accompagnons tout type de public : demandeurs d'emploi, ados, jeunes adultes, actifs ...
- As-tu remarqué des besoins spécifiques selon les publics ou les territoires ?
A chaque territoire, ses besoins ! dans la ruralité on a des demandes de connexion ou de faire à la place de. Dans le quotidien il y a la résolution des bobos numériques, des besoins de connaissance pour s'équiper car les habitants veulent vraiment pour la plupart devenir autonomes sur les outils. Et puis au-delà de l'initiation il y a une vraie demande du « et après ». que fait-on avec ces outils dans notre quotidien une fois qu'on a passé l'initiation.
Et puis, nous l'avons identifié lors de notre diagnostic des besoins numériques sur notre territoire en 2022, il y a une demande de mieux identifier les acteurs numériques pour nos habitants. Parfois il y a des offres redondantes qui ne sont pas forcément comprise par nos habitants. Il y a un manque d'identification mais aussi, mais ça s'arrange, de coordination des acteurs sur le territoire.

4. Types d'accompagnements réalisés

- Quels sont les sujets les plus fréquemment abordés lors des accompagnements ?
La cyber sécurité, l'intelligence artificielle et la gestion des fichiers, les bobos du quotidien et la montée en compétence sont quasiment les questions qui nous sont posées au quotidien.
- Proposes-tu des ateliers collectifs, des accompagnements individuels, ou les deux ?
Comment organises-tu cela ?
Nous proposons les 2 ce qui demande une certaine gymnastique dans nos agendas et notre programmation. Mais nous avons la chance d'être 2.
Les accompagnements individuels sont consacrés aux bobos numériques du quotidien et aux usagers pour lesquels le collectif ne convient pas (trop vite, peur du regard des autres, besoin d'être rassuré)
Le collectif lui est assez dynamique car nous adaptons nos thématiques à nos demandes. Nous avons constaté aussi que beaucoup de structure (subventionnées) proposait de l'initiation. Mais le « après ». Une fois que l'on a appris à se servir de la machine. On fait quoi avec. C'est pour ça que nous avons conçu au total presque 40 ateliers complémentaires à l'initiation (que l'on poursuit aussi) comme apprendre à prendre des photos avec son smartphone, la généalogie, transférer ses photos du smartphone à l'ordinateur, apprendre à utiliser les applications de déplacement (waze, maps), prendre un rdv doctolib, passer une annonce, acheter en ligne, faire un livre photo numérique....
- Utilises-tu des outils ou des supports particuliers pour tes séances ?
Nous créons nos supports et nos modes de médiation. Parfois descendant, parfois sous forme de jeux, nous nous adaptons à nos habitants.

5. Réussites et difficultés rencontrées

- Quels sont, selon toi, les principaux freins que rencontrent les personnes que tu accompagnes ?
La peur de dire qu'on est dans le besoin.
Les mauvaises expériences passées à cause de mauvais pédagogues
La mauvaise image du numérique que nos usagers ont subi en fin de carrière professionnelle
- Et toi, quelles sont les difficultés que tu rencontres dans ta mission au quotidien ?

D'arriver à tous les caser dans mon agenda. Il est parfois compliqué de trouver des créneaux pour pouvoir répondre à l'urgence car même nos partenaires sont débordés et que nous sommes de moins en moins sur le terrain.

- À l'inverse, quels sont les aspects les plus gratifiants de ton travail ?
La satisfaction de voir nos apprenants progresser.
Leur retour d'expérience quand certain nous parle que leurs enfants ou petits-enfants les ont félicités pour les progrès qu'ils ont fait.

6. Une anecdote marquante

- Peux-tu nous partager une anecdote marquante vécue dans le cadre de ton travail ?

Nicolas : une dame que j'ai accompagnée. Une vie passée compliquée, avec un ex-mari qui la rabaisait depuis longtemps à tel point que ces enfants la pensaient incapable de faire quoi que ce soit seul. Ses enfants et petits-enfants habitaient loin certain dans d'autres pays. Un de ses fils lui a offert un smartphone en lui disant qu'il fallait qu'elle sache l'utiliser si elle voulait avoir des nouvelles d'eux. Et que si elle y arrivait il lui prendrait un forfait internet pour faire des visios et voir ses arrières-petits-enfants. Et bien nous y sommes arrivés. Cette dame a prouvé à toute sa famille qu'elle était capable de faire beaucoup de chose. Et ce sont les larmes aux yeux que nous sommes quittés sur le dernier accompagnement avec dans ses yeux la satisfaction que son entourage reconnaît enfin tout ce dont elle est capable.

Sonia : une dame qui arrive à la cyber base en demandant de l'aide sur son smartphone, elle ne recevait plus de mail, ni ne pouvait se connecter à internet, elle était bloquée depuis 10 jours, un simple coup d'œil dans les paramètres m'a permis de voir qu'elle avait désactivé les données mobiles.... Je lui ai montré comment faire pour les réactiver si cela devait se reproduire, elle m'a remercié et 5 min plus tard elle est revenue avec un croissant pour mon goûter !

7. Regard sur la mission et perspectives

- Quel regard portes-tu sur l'inclusion numérique aujourd'hui, dans le Tarn ?
Les rencontres régulières entre acteurs du numérique permettent de pérenniser ce maillage d'offre, de se connaître, de savoir ce qu'il se passe et de pouvoir rediriger nos usagers. Il y a encore de l'offre sur notre département, nous envisions beaucoup plus il y a

presque 2 ans aujourd'hui nous sommes de moins en moins nombreux. Notamment en zone rurale où le besoin est énorme

- Si tu avais une baguette magique, que changerais-tu ou améliorerais-tu dans ton quotidien de conseiller ?

Plus de moyen. Nous sommes sous équipés parfois nos usagers sont eux même plus équipés que nous. Plus nombreux pour répondre à la demande. Encore mieux coordonner nos actions avec tous les médiateurs pour ne pas multiplier les actions similaires sur le même secteur.

- As-tu des projets ou envies pour la suite de ta mission ?
Nicolas : J'aimerais déjà pérenniser mon poste mais aussi mon service, pour moi, mes collègues mais aussi et surtout pour mes usagers qui ont toujours besoin d'accompagnement et peu importe l'âge et développer encore nos actions pour toucher un maximum de nos habitants

Nous allons proposer la 4eme édition du forum du numérique le 25 octobre prochain et j'espère que cet évènement perdurera dans le temps

Sonia : que mon poste soit pérenniser et continuer d'exercer un métier qui me convient.

8. Pour finir...

- - Un mot ou une expression qui résume ton travail ?

Nicolas : Savoir écouter, accompagner avec bienveillance tout en vulgarisant le numérique. Il faut être un facilitateur

Sonia : bienveillance, la bonne humeur et un simple sourire débloque parfois des situations tendues !

- - Souhaites-tu ajouter quelque chose que nous n'avons pas abordé ?
Nous organisons le 25 octobre prochain la 4^{ème} édition du forum du numérique à la salle des spectacles de Gaillac. Le thème de cette année : l'art dans le numérique. Ça sera l'occasion de venir découvrir la micro-folie de notre territoire mais aussi comment le numérique transforme les pratiques culturelles ? Comment il sublime la création artistique ? De la ludification & jeu vidéo, est-ce un enjeu de politique publique ? et enfin de parler du numérique au service des institutions patrimoniales ?
C'est gratuit et ouvert à tous.