



Rapport d'activités 2018

SOMMAIRE

Introduction.....	2
I) Activités globales d'e-inclusion.....	3
II) Mise en place d'un DLA.....	5
I	
II) Filière des reconditionneurs bretons.....	6
I	
V) Pôle technique.....	7
V) Formation.....	8
A) Formation aux particuliers :.....	8
B) Formation professionnelle :.....	9
C) Accompagnement des acteurs du réseau « Promeneur du Net » – CAF :.....	9
D) Visa Internet Bretagne :.....	10
E) Digiskol :.....	11
VI) Pôle Web.....	11
VI) Pôle Social.....	17
A) Actions dans le cadre du plan départemental d'insertion :.....	17
1) Numérique et Emploi :.....	17
2) Numérique au quotidien :.....	18
B) Ateliers informatiques en direction des habitants des quartiers prioritaires :.....	19
C) Garantie Jeunes :.....	20
D) Accompagnement des migrants au numérique :.....	20
Conclusion.....	21

INTRODUCTION

2018 est une année de transition pour Défis.

Notre projet et notre organisation ont été repensés pour répondre au mieux aux enjeux d'un numérique accessible à tous.

Sur le volet du réemploi informatique, nous avons amélioré nos process et poursuivi la diversification des gisements de dons.

Pour nos actions d'e-inclusion, nous avons développé des partenariats pour atteindre de nouveaux publics.

Nous avons recruté un nouveau directeur.

La Caisse d'Allocations Familiales du Morbihan et le Département, deux de nos partenaires financiers, ont renouvelé leur confiance dans nos actions, par un financement pluriannuel.

Nous avons mis en place un Diagnostic Local d'Accompagnement (DLA) dans l'optique de retravailler notre modèle économique et nos activités.

Un travail sur l'évolution de nos statuts, en lien avec nos objectifs et la mise en place d'une gouvernance collégiale est en cours de construction.

Dans un contexte où les services publics et privés se dématérialisent et où les différents acteurs prennent conscience des besoins d'accompagnement, ce travail nous semblait être nécessaire pour répondre au mieux aux enjeux d'inclusion et d'acculturation du numérique pour tous.

I) ACTIVITÉS GLOBALES D'E-INCLUSION

Notre espace en libre accès et notre atelier technique constituent le cœur de nos actions d'e-inclusion.

La salle en libre accès connaît une fréquentation constante sur des demandes de plus en plus large. Nous avons recruté Mathilde Goncalvès pour faciliter l'accompagnement des publics.

En complément de l'équipe de salariés, les stagiaires et les bénévoles permettent de construire ensemble de nouvelles formes d'accompagnement et d'étendre notre capacité d'accompagnement des publics.

Nous cherchons à développer des actions extérieures, complémentaires à celles proposées dans nos locaux, en contribuant et/ou organisant des événements extérieurs, grâce à nos relations partenariales fortes sur le territoire.

Voici la liste des événements proposés en 2018 :

- Soirée « solidarités à l'heure du numérique » au centre Albert Jacquard de Lanester ;
- Contribution à l'événement Breizh Amerika ;
- Animation d'une chronique hebdomadaire sur Radio Balise ;
- Participation à une émission sur la protection des données sur TébéSud ;
- Participation au Salon Pro et Mer ;
- Organisation du goûter numérique ;
- Animation d'ateliers sur les outils collaboratifs et l'écologie numérique à la Colloc ;
- Animation d'ateliers lors de la semaine du numérique de la Maison de quartier de Bois du Château ;
- Présentation des métiers du numérique sur différentes manifestations ;
- Contribution à l'organisation des « Saltimbanques du numérique » à Lanester ;
- Animations dans le cadre de la semaine du numérique ;
- Organisation de Repair'Cafés au centre Albert Jacquard de Lanester.

C'est la Semaine du Numérique !
du 10 au 14 avril 2018

Mardi 10
Prévention Numérique
avec Défis
17h - 18h

Mercredi 11
Atelier Montage-Démontage de PC
Une panne ? Répare ton PC avec Défis
14h - 18h
Initiation à la Robotique
avec les P'tits Débrouillards
15h - 18h
Initiation au Code Informatique
avec Jérôme, Animateur Numérique
15h - 18h

Judi 12
Forum des Métiers du Numérique
Offres d'emploi à pourvoir, amène ton CV !
avec Digiskol, O'Clock, Pôle Emploi
Mission Locale, CitéLabs et Kercode
14h - 18h

Samedi 14
Session Réalité Virtuelle
et Retro-Gaming
14h - 17h

Rendez-vous à la Maison de Quartier de Bois-du-Chateau

9, rue Jules Massenet, Lorient 56100 - 02 97 35 75 31

LA SEMAINE DU NUMÉRIQUE
19 AU 25 NOVEMBRE 2018
BRETAGNE SUD

MERCREDI 21 NOV. 18H00

**COMMUNIQUER !
6 OUTILS NUMÉRIQUES
POUR MON ASSO**

DES BONNES PRATIQUES,
DES MÉTHODES ET DES OUTILS POUR OPTIMISER
SA COMMUNICATION !

GRATUIT - DE 18H00 À 20H00
CENTRE SOCIAL ALBERT JACQUARD, LANESTER

Inscriptions au 02.97.76.34.91 ou à contact@defis.info

BREIZHAMERIKA

Breizh Amerika Start-Up Contest
25 janvier 2018

ATELIER Défis

**Outils libres pour
le travail collaboratif**

Vendredi 20 avril
14h00
La Colloca - Lorient

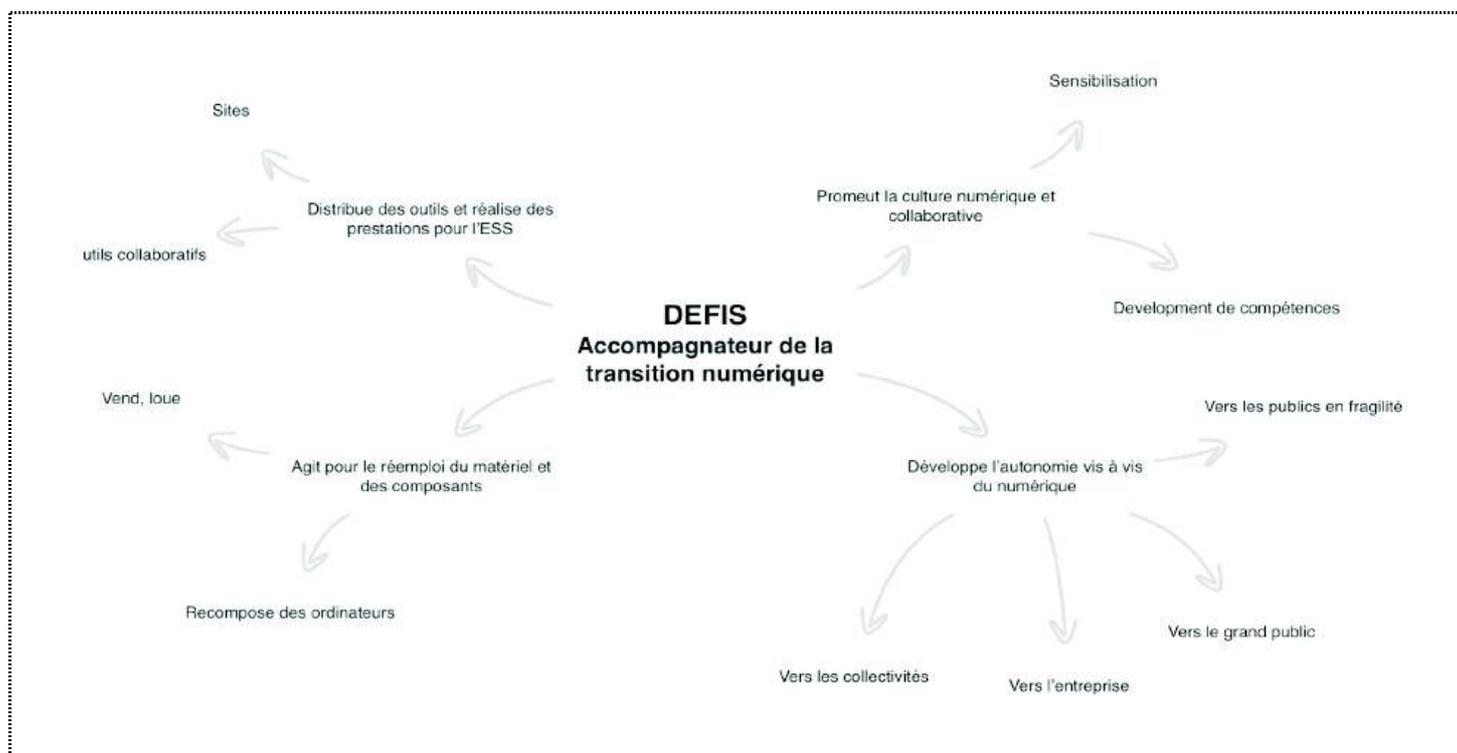
II) MISE EN PLACE D'UN DLA

Afin de repenser notre modèle économique, nos activités et notre force d'innovation, nous avons sollicité la mise en place d'un DLA (Diagnostic Local d'Accompagnement). Ce dispositif a vocation d'accompagner les associations sur une problématique identifiée. Financé par la Région Bretagne, le DLA est mis en œuvre par Bretagne Active.

Un cabinet de consultance a été mobilisé pour nous accompagner et établir des préconisations répondants aux besoins repérés. Ainsi, Fabien SALLE, du Cabinet AKCELI, nous a suivi en fin d'année 2018. Le travail c'est concentré sur 3 mois.

Le DLA nous a permis de requalifier notre positionnement et la déclinaison de nos actions. Ainsi, Défis vise à accompagner la transition numérique et décline ses activités en 4 axes :

- Le développement d'une autonomie numérique ;
- La promotion d'une culture numérique et collaborative ;
- La redistribution matérielle et le réemploi informatique ;
- Le soutien aux acteurs de l'ESS.



Ces axes ne remettent pas en question le projet de Défis mais permettent d'améliorer notre lisibilité sur le territoire. Nous travaillerons en 2019 à décliner ces axes et à asseoir le financement de nos différentes actions.

III) FILIÈRE DES RECONDITIONNEURS BRETONS

Nous continuons de travailler avec d'autres acteurs du réemploi informatique en Bretagne.

Une demande d'aide financière auprès de l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) va être sollicitée pour la réalisation d'une étude de préfiguration de la filière.

Un site internet dédié a été retravaillé pour améliorer notre visibilité sur la Bretagne. Ce travail partenarial est important pour faciliter l'approvisionnement d'équipement informatique de qualité, d'ordinateurs portables notamment.

Voici une présentation du site internet proposé :



IV) PÔLE TECHNIQUE

Notre activité a connu une augmentation des dons en matériel cette année.

En effet, Défis a collecté en 2018 :

- 494 ordinateurs dont 347 ordinateurs de bureau et 147 portables ;
- 217 moniteurs ;
- 74 imprimantes et 3 scanners.

Le nombre de nouveaux ordinateurs distribués en 2018 tend à être similaire. Ainsi le nombre d'ordinateurs suivis en 2018 est de 410 machines, dont :

- 290 ordinateurs prêtés auprès de particuliers ou loués auprès de structures ;
- 120 ordinateurs reconditionnés vendus.

Ces chiffres intègrent les ordinateurs que nous avons en location et en prêt.

Par ailleurs, 355 interventions ont été réalisées auprès de nos différents publics : diagnostics, maintenance et dépannage. Ce chiffre est légèrement supérieur à 2017.

Suite au travail réalisé dans le cadre du DLA, nous souhaitons renforcer nos accompagnements techniques aux acteurs de l'E.S.S. en structurant une offre de services plus étendue et en renforçant le volet formation.



V) FORMATION

A) FORMATION AUX PARTICULIERS :

La formation aux particuliers a connu des modifications tarifaires en septembre 2018. Le tarif des formations individuelles a été revu à la hausse pour que l'on puisse équilibrer le coût de formation.

Ce dernier était de 10 à 12 euros de l'heure jusqu'au mois d'août. Ils sont passés à 20 € de l'heure au 1er septembre 2018. Les tarifs proposés pour les ateliers n'ont, quant à eux, pas été révisés et sont restés à 20 €/heure.

Sur l'année, nous avons réalisé 242 heures de formation pour 2856 € de facturation. Nous notons une baisse des demandes et de la facturation. Cela s'explique principalement par l'évolution tarifaire.



B) FORMATION PROFESSIONNELLE :

En 2018, 68 heures de formation ont été dispensées pour 4 structures et pour un total de 177 heures de formation dispensées.

Nous retravaillerons en 2019 notre catalogue de formation professionnelle pour améliorer la lisibilité de notre offre et mettre en avant nos spécificités.

C) ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS DU RÉSEAU « PROMENEUR DU NET » – CAF :

Notre action a représenté un total de 137,5 heures d'intervention auprès de 152 personnes (95 professionnels, 42 jeunes et 15 adultes/parents).

Les membres du réseau « Promeneurs Du Net » ont particulièrement apprécié les interventions sur la question de la communication (Optimiser sa communication et Outils Graphiques). Pour exister et se démarquer dans le large volume de contenus échangés sur les Réseaux Sociaux, les professionnels doivent créer du contenu attractif et de qualité, sans forcément disposer de compétences et du temps nécessaire pour le réaliser.

Nous leur avons donc proposé des méthodes d'organisation et des outils facilement abordables pour les aider sur ce point. La relation avec le service communication a été mentionnée à plusieurs reprises, ces outils sont tout à fait pertinents et permettent de faciliter leurs échanges.

Les besoins se sont déplacés vers les applications plébiscitées par les jeunes telles que TikTok (apparu en 2018), Instagram ou Snapchat. Ces derniers, repense largement la façon d'aborder le projet « Promeneur du Net » pour les professionnel.le.s et pourrait justifier la mise à jour du guide de déploiement et des fiches pratique « Premiers pas en tant que Promeneur du net ».

Le temps de préparation comptabilisé est de 126,25 heures. Le projet a nécessité en moyenne une dizaine d'heures de préparation par mois (rencontres et échanges, élaboration du programme annuel, élaboration de programmes de formation, réservation de salles, enregistrement des inscriptions, envoi des convocations, préparation des supports et du matériel, envoi et traitement des questionnaires et de la documentation, bilans).

Le volume de veille et d'ingénierie de formation est constant et mutualisé avec nos autres actions. L'évolution constante des Réseaux Sociaux et de leur fonctionnalité implique une veille permanente ainsi que la mise à jour fréquente de nos supports.

La CAF a reconduit la convention 2019 – 2021 en intégrant l'éventualité de renforcer nos interventions au Centre social Albert Jacquard de Lanester.

D) VISA INTERNET BRETAGNE :

La convention avec la Région Bretagne est renouvelée sur l'action d'accompagnement. Le volet coordination des acteurs est, quant à lui, définitivement arrêté.

En 2018, nous avons pu accompagner 28 personnes, dont 12 hommes et 16 femmes, pour 221 heures de formation. 15 personnes ont ensuite adhéré à l'association.

E) DIGISKOL :

Défis a prolongé le partenariat avec le Greta de Lorient pour Digiskol.

Cette année, Défis a proposé les contenus suivants :



- communication numérique :

- 1) Introduction à la médiation : Prendre conscience de l'environnement de la médiation numérique.
- 2) Culture numérique : Acquérir une solide culture numérique et la capacité à suivre et à veiller les évolutions techniques et juridiques.
- 3) Postures professionnelles : Acquérir les bonnes pratiques liées à la médiation numérique
- 4) Community Management et Web

- Maintenance informatique, réemploi et écologie :

- 1) Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement matériel ou logiciel d'un équipement informatique : Acquérir les bases techniques de la maintenance informatique.
- 2) Mise en place de process de revalorisation : Acquérir les compétences spécifiques en matière de réemploi informatique.
- 3) Développement durable : développer une éco-conscience sur la revalorisation des déchets d'équipement électriques et électroniques.

Comme pour les sessions précédentes, nous avons participé aux comités de pilotage - de suivi et avons contribué à l'élaboration du référentiel pédagogique.

Fabien, Marion et Florian ont assuré la dispense des formations proposées, pour 234,5 h sur l'année.

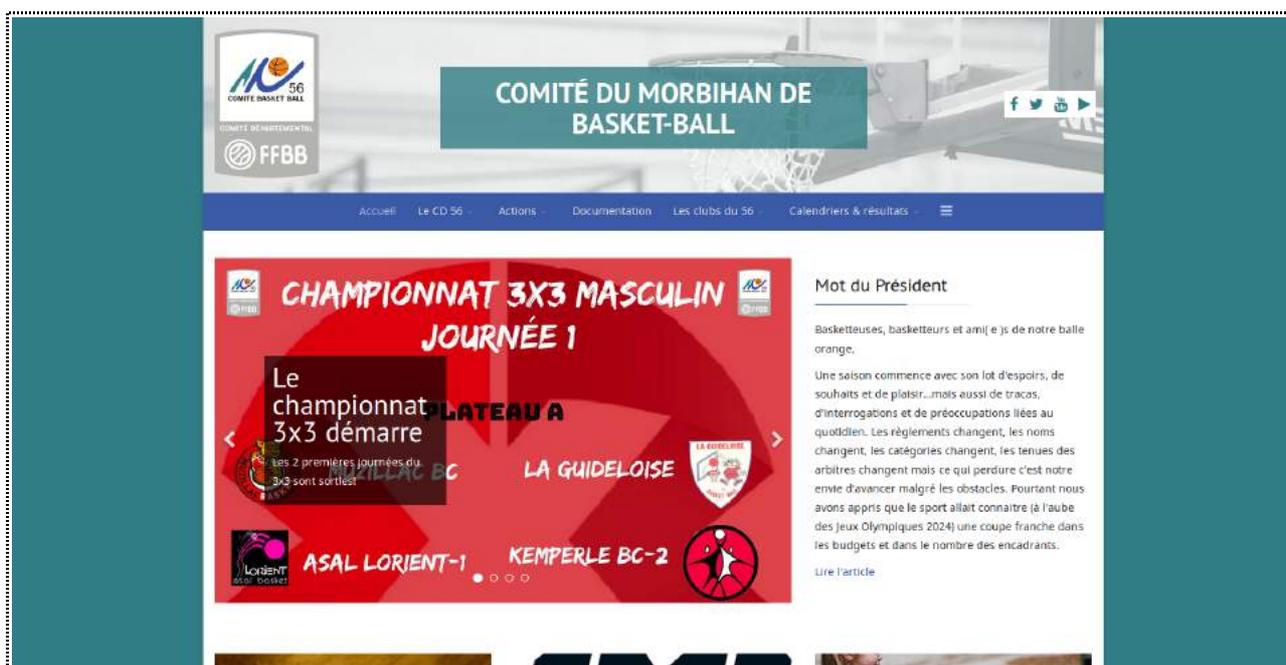
En 2019, nous retravaillerons le contenu, en réduisant la médiation et en renforçant l'administration réseau.

VI) PÔLE WEB

Nous avons travaillé sur de nouveaux sites en 2018, en complément des travaux de maintenance web.

Voici les nouveaux sites réalisés cette année :

A) COMITÉ DE BASKET DU MORBIHAN :



- Conception du site internet du Comité de Basket-Ball du Morbihan ;
- Présentation du comité et de ses actions ;
- Outils de gestion documentaire (Procès verbaux, documentation officielle, etc.) et fil d'actualités ;
- Annuaire des clubs du Morbihan avec cartographie ;
- Agenda des événements, calendriers des compétitions et résultats.

B) ASCA :

02 37 33 65 26 - Nous contacter

ASCA
Larmor-Plage

Association Sportive
et Culturelle d'Armorique

Accueil Activités culturelles & artistiques Activités corporelles & de bien-être Activités musicales Activités sportives Enfants & adolescents

ACCUEIL Vous êtes ici : Accueil

BIENVENUE SUR LE SITE DE L'ASCA
Bienvenue à l'ASCA, Association Sportive et Culturelle d'Armorique.
L'association propose aux petits et grands des activités sportives et culturelles de différents niveaux encadrées par des animateurs expérimentés.
Nous espérons que vous trouverez sur notre site l'activité qui vous conviendra, n'hésitez pas à nous contacter.

L'ASSOCIATION
NOUS CONTACTER
ADHÉRER À L'ASCA
AGENDA

INSCRIPTIONS 2018-2019
Les inscriptions sont ouvertes depuis le lundi 3 septembre 2018.
Le Comité Directeur vous donne rendez-vous au bureau de l'ASCA.

PROCHAINS ÉVÉNEMENTS
TEL ETHON (VENTE PATCHWORK)
THÉ DANSTANT 14H30 SALLE DES AI GUÏFS

- Conception du site internet de l'ASCA (Association Sportive & Culturelle d'Armoric), basée à Larmor-Plage ;
- Présentation des activités de l'association, agenda, actualités ;
- Réalisation sous Wordpress ;
- Conception et formation de 4 personnes.

C) QUIMPER ÉVÈNEMENTS



- Refonte de 3 sites précédemment réalisés par Défis, mises à jour vers un nouveau modèle de site événementiel (Breizh Nature, Breizh Transition et Festival de l'Artisanat).
- Création d'un nouveau site événementiel pour le salon « Supply Chain Ouest ».

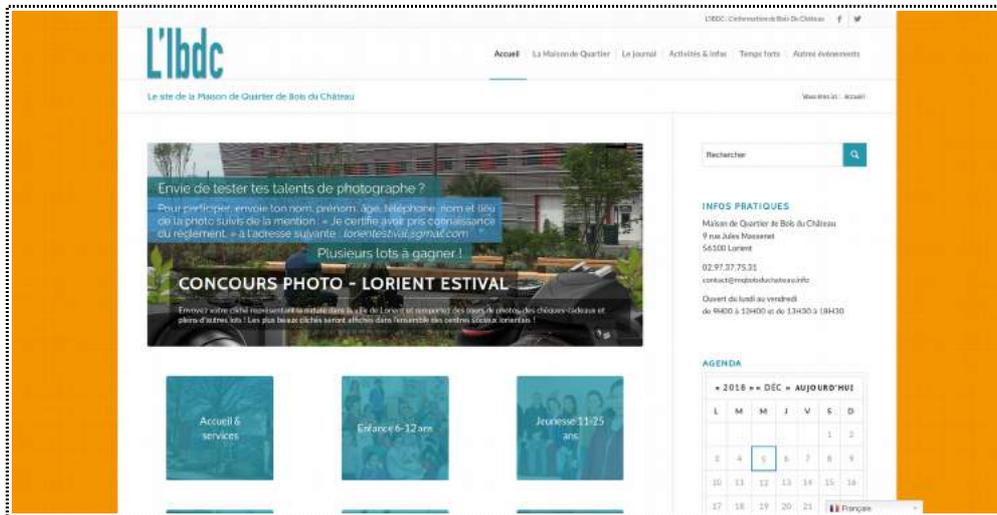
D) CECIWEB

Ceciweb est une association qui organise des formations à destination des personnes mal ou non voyantes, dans le but de favoriser l'accès à la citoyenneté.



E) L'IBDC

L'IBDC (L'Information de Bois Du Château) est le site internet de la maison de quartier de Bois du Château.



- Conception du site, récupération du contenu sur le blog existant ;
- Présentation de la maison de quartier et de ses activités ;
- Module d'actualités, de téléchargement du programme et du journal de quartier, agenda, synchronisation avec la newsletter, intégration des réseaux sociaux, outil de traduction automatique.

F) LANESTER NOUVELLE CITOYENNETÉ



- Refonte du site de Lanester Nouvelle Citoyenneté, site web déjà réalisé précédemment par Défis.

G) AUTRES DEMANDES !

1) CONSEIL CITOYEN D'AURAY

- Prestation de création graphique pour le Conseil Citoyen d'Auray ;
- Conception de logo, conception de flyer, conception de dépliant / brochure, conception d'affiche.



2) FORFAITS DE MAINTENANCE

En parallèle de la conception de nouveaux projets, nous avons assuré le suivi de nos réalisations dans le cadre de forfaits de maintenance pour l'ARESAT, l'Amicale Laïque de Larmor-Plage, le PLL et Quimper événements.

VI) PÔLE SOCIAL

A) ACTIONS DANS LE CADRE DU PLAN DÉPARTEMENTAL D'INSERTION :

Le Département a renouvelé sa confiance en nos actions, nous avons proposé le même accompagnement qu'en 2017.

Voici, en synthèse, les bilans des formations « Numérique et Emploi » et « Numérique au Quotidien » pour l'année 2018.

1) Numérique et Emploi :

L'objectif de cet accompagnement est de favoriser l'accès à l'emploi grâce à l'outil informatique. En effet, l'objectif de cette formation de 20h est de réduire les freins à l'emploi en accompagnant les participants de la formation pour l'appropriation des outils informatiques et d'Internet. Au terme de cette formation, les personnes sont en mesure de réaliser en autonomie toutes les démarches liées à la recherche d'emploi et/ou de formation.

Ces ateliers se sont déroulés par groupe de 2 à 6 participants par séance, à raison d'une à deux séances par semaine.

Le bilan de cette 4ème année nous paraît positif et en légère hausse par rapport à l'année 2017 (en 2018, 76 personnes formées contre 71 en 2017). La plupart des participants, en fin d'étape, nous ont affirmé être plus à l'aise avec l'outil numérique et les applications liées à leur recherche d'emploi. Certains ont même trouvé un emploi suite à la formation.

2) Numérique au quotidien :

L'objectif de cette formation est de pouvoir utiliser efficacement l'outil numérique dans les démarches du quotidien (connaître le bureau et l'interface de l'ordinateur, savoir rédiger un courrier, naviguer et effectuer ses recherches sur le web, créer et utiliser une messagerie électronique, utiliser un scanner...). L'un des impératifs est également de rendre les usagers autonomes dans leurs démarches et de développer leurs relations sociales.

Ces ateliers se sont déroulés par groupe de 1 à 3 participants par séance. 25 prescriptions ont été reçues en 2018, pour 19 personnes accompagnées .

Le projet s'est déroulé sur toute l'année 2018 dans les locaux de l'association, sauf pour une session qui a été proposée au Faouët. Les sessions étaient découpées en 3 ateliers (3h30 + 3h30 + 3h00) pour un total de 10h00 d'accompagnement.

La composition des groupes (entre 1 et 3 personnes), est une plus-value dans les apprentissages des personnes accompagnées. Une plus grande proximité s'est développée avec les stagiaires, ce qui génère moins d'appréhension et plus de facilité pour échanger sur leurs besoins. L'accompagnement est plus riche et s'adapte à chaque personne.

La formatrice a pour mission de rassurer les stagiaires par rapport à l'outil, d'instaurer un climat de confiance pendant la formation afin d'optimiser la démarche d'apprentissage. Néanmoins, nous regrettons le faible nombre de prescriptions au regard de ce que cette formation apporte aux bénéficiaires.

Pour 2019, le Département a repensé sa politique d'accompagnement des publics en insertion. Nous avons répondu à un nouvel appel à projets en septembre 2018 et avons proposé le renforcement de notre action en proposant de conventionner le prêt d'ordinateurs.

B) ATELIERS INFORMATIQUES EN DIRECTION DES HABITANTS DES QUARTIERS PRIORITAIRES :

Dans le cadre des Politiques de la Ville, nous avons pu intervenir dans les quartiers prioritaires des villes de Lorient, Lanester et d'Hennebont.

Ces actions sont co-financées par l'État, à travers le CGET et les communes. Comme lors des précédentes années, nous sommes intervenus sur les quartiers de :

- Kerihouais et Kennedy pour Hennebont ;
- Kervennec, Bois du Château, Kerguillete-Petit Paradis et Frébault pour Lorient ;
- Parco-Pointer et Gumenen pour Auray ;
- Kerfrehour, la Chataigneraie et Kesler pour Lanester.

Nous avons réalisé 24 ateliers dans les différents quartiers (3 séances par quartier) entre juin et décembre 2018.

Dans chaque quartier, 3 séances ont été réalisées : 61 personnes ont assistés à un, deux ou même 3 ateliers si leurs disponibilités le leur permettaient.

Pour mobiliser les habitants, nous nous sommes attachés à diffuser la communication sur les Réseaux Sociaux et les lieux de vie de proximité. Nous avons pu bénéficier de relais auprès des acteurs locaux de l'action sociale et culturelle (médiathèques, Centres Communaux d'Actions Sociales, Centres Sociaux...). En parallèle, nous avons assuré une diffusion dans les boîtes aux lettres et un porte-à-porte dans chaque quartier où nous sommes intervenus.

Comme d'autres acteurs intervenant dans le cadre de la politique de la ville, il apparaît que le public est difficilement mobilisable.

Pour 2019, nous avons convenu avec les différents partenaires et financeurs de retravailler les accompagnements proposés pour qu'ils puissent s'inscrire dans le temps et répondre plus finement aux besoins des habitants.

C) GARANTIE JEUNES :

La Mission Locale du Pays de Lorient nous a sollicité pour assurer des formations aux usages numériques pour les jeunes ayant intégré le dispositif « Garantie Jeunes ». Cette action de formation se déroule dans les locaux de la Mission Locale et a pour objectif de découvrir et de développer leurs connaissances liées aux outils pour réaliser des démarches socio-professionnelles.

Cette action a été renforcée en 2018. Les jeunes accompagnés expriment de l'intérêt pour l'accompagnement proposé. Ainsi 13 groupes ont réalisé la formation en 2018 (contre 8 en 2017), pour 101 jeunes (contre 61 en 2017).

Ce partenariat sera prolongé en 2019.

D) ACCOMPAGNEMENT DES MIGRANTS AU NUMÉRIQUE :

La structure Sauvegarde 56 nous a sollicité pour contribuer à un nouveau projet d'insertion sociale et professionnelle de personnes accompagnées par le service Asile.

Ce projet expérimental, financé par la DIRECCTE, comprenait différents volets : apprentissage du français, insertion professionnelle, mobilité, logement... Nous sommes intervenus sur ces différents aspects proposant des séances de formation numérique. Émilie a assuré l'accompagnement des publics.

Sur le plan quantitatif, Défis a procédé à 23 séances d'apprentissage, soit 69 heures de formation. 18 personnes ont intégré le parcours pour 4 sessions par groupe allant de 1 à 6 personnes.

L'articulation entre les deux structures a été fonctionnelle. Au-delà d'une plate-forme de suivi des apprenants, des réunions pédagogiques et des échanges téléphoniques ont permis de procéder à des ajustements, rapidement si besoin. Notre capacité d'adaptation au niveau et aux besoins des usagers reste intéressante, car elle apporte des réponses concrètes aux problématiques rencontrées.

Pour 2019, il nous semble intéressant de continuer l'expérimentation réalisée en proposant des contenus ajustés en fonction de la situation d'illettrisme ou de maîtrise de l'écrit.

CONCLUSION

2018 a été une année de transition. Nous avons retravaillé nos actions, nous avons ouvert nos interventions vers d'autres publics, nous avons retravaillé la gouvernance de l'association et avons renforcé nos services.

Nos liens avec le territoire restent toujours marqués : l'État, le Département, la CAF, le GRETA, la Mission Locale et bien d'autres encore nous ont renouvelé leur confiance.

Les travaux réalisés cette année porteront Défis pour les années à venir. L'État, conscient des besoins d'accompagnement au numérique va déployer un Plan National d'Inclusion Numérique. De nombreux acteurs de l'action sociale et de l'insertion expriment des besoins d'accompagnement de leurs publics.

L'enjeu est pour nous de prolonger notre engagement au service d'un numérique accessible à tous, tout en continuant la professionnalisation de nos actions.

Pour 2019, de nouveaux projets seront mis en place pour atteindre de nouveaux publics, pour proposer des solutions numériques innovantes et pour étendre notre périmètre d'intervention.