Rapport d'activités 2021



Sommaire

Introduction		3
1.	Activités	4
	A. Les actions de formation	4
	1) Des actions tournées vers le grand public	4
	2) Accompagnement des personnes en situation de handicap	7
	3) Accompagnement des publics en insertion sociale et professionnelle	8
	4) Accompagnement des professionnels dans la médiation numérique	11
	B. Le pôle web	12
	C. Le pôle technique	14
	D. Un ancrage local au service de l'e-inclusion	15
2.	Vie associative	16
	1) Nombre d'adhérents en 2021	16
	2) L'Assemblée Générale de 2021	17
	3) De nouveaux supports de communication	17
	4) La mise en place d'une démarche qualité	17
	5) Ressources humaines	19
3.	Conclusion	20
Δr	neves	21

Introduction

Au sortir du confinement, les enjeux liés à l'accès au numérique ont fortement impacté la société dans son ensemble.

Dans ses missions, dans son engagement et dans sa capacité d'innovation, Défis a été un acteur important sur le territoire, au service des publics, des partenaires et des collectivités locales sur les aspects numérique. Ainsi des projets se sont consolidés, de nouvelles actions ont pu être menées, avec un soutien important des politiques publiques en matière d'inclusion numérique et des partenaires de l'action sociale, de la formation et de l'emploi.

L'État a déployé un plan national ambitieux en finançant 4000 postes de conseillers numériques France services, impliquant une professionnalisation du secteur par la mise en place systématique d'une formation qualifiante. Nous avons pu d'ailleurs contribuer à cette formation sur Lorient, en partenariat avec l'AFPA. Ce dispositif nous a aussi permis de renforcer notre équipe de médiation. L'État nous soutient aussi sur la question du réemploi et de l'insertion en cofinançant une étude pour faire évoluer notre atelier technique vers une structure d'insertion par l'activité économique. Le travail a débuté en fin d'année.

De nouveaux dispositifs de la Région Bretagne ont pu faciliter l'accès au numérique, au travers, par exemple, la possibilité de prêter des ordinateurs pour des stagiaires de la formation continue ou l'intégration de nouveaux parcours de formation aux savoirs de base.

Le Département du Morbihan, dans le cadre du Plan Départemental d'Insertion, l'État et les communes dans le cadre des actions « Politique de la Ville », Lorient Agglomération ou Pôle Emploi, qui a expérimenté le dispositif chèques APTIC, nous permettent d'accompagner de nouveaux publics.

2021 a été une année importante pour faire du numérique un levier d'insertion professionnelle. Au travers le portage de Digiskol, pré-formation aux métiers du numérique, ou l'initiative « À l'abordage », Défis contribue à des actions majeures de l'insertion professionnelle, innovantes du territoire.

Enfin, l'obtention de la certification Qualiopi est un élément marquant de la professionnalisation de nos actions de formation.

Nous tenons à remercier l'intégralité de nos partenaires financiers et opérationnels pour leur confiance et leur soutien, tant pour l'équipement matériel que pour l'accompagnement des publics aux pratiques numériques.

1. Activités

A. Les actions de formation

Cette nouvelle année nous a permis de déployer des actions non réalisées en 2020, au regard du contexte sanitaire, et de proposer de nouveaux projets. Il nous a fallu encore faire preuve de souplesse et d'agilité pour l'organisation et l'accueil des publics.

Nous avons très clairement pu mesurer l'impact du confinement sur l'évolution des demandes d'accompagnement. Encore en 2021, 14 millions de personnes sont encore en fragilité face au numérique. C'est donc près d'un quart de la population qui se trouve en difficulté pour utiliser un ordinateur, une tablette, naviguer sur internet.

En 2021, nous avons pu accompagner plus de 1400 personnes sur l'ensemble de nos dispositifs. Nous avons pu mener des actions à destination de divers publics (public d'origine étrangère, jeunes, retraités, bénéficiaires des minima sociaux, personnes en insertion socioprofessionnelle, personnes en situation de handicap, ou encore professionnels de l'action sanitaire et sociale...).

1) Des actions tournées vers le grand public

Salle en libre accès

Notre espace en libre accès, au siège de association, a été contraint d'être fermé en début d'année pour des raisons sanitaires. Nous avons organisé un accueil sur rendezvous pour pouvoir respecter les gestes barrières. L'accompagnement des publics dans cette salle a été renforcé par la présence de bénévoles et de Conseillères Médiatrices France Services (CNFS) dans le cadre du plan National d'Inclusion Numérique. Grâce à ce dispositif, nous bénéficions d'un poste à temps plein et un mi-temps mutualisé avec la Maison Pour Tous de Kervénanec.





Actions dans les quartiers prioritaires

Dans le cadre des actions politiques de la ville, nous sommes intervenus sur l'intégralité des quartiers prioritaires du Morbihan afin de faciliter l'accès aux savoirs et à la culture numérique de publics pluriels.

Ces actions ont été travaillées avec les services municipaux et les acteurs intervenants dans les quartiers tels que les PIMMS, la Mission Locale, les CCAS et les maisons de quartiers.



Ainsi, des accompagnements de personnes en apprentissage du français, des Repairs Cafés numériques, des permanences, des ateliers thématiques et des interventions auprès d'écoles élémentaires ont été proposés et menés.

Sur Hennebont, à la maison de quartier de Kerihouais, des Repairs Cafés ainsi que des permanences numériques ont eu lieu. Nous avons compté environ deux à trois personnes par atelier

(70% de retraités et 30% d'actifs).

Sur Lanester, nous sommes intervenus dans trois écoles élémentaires : Henri Barbusse, Joliot Curie et Pablo Picasso. Nous avons proposé à des groupes de 3 à 7 enfants des ateliers initiant au codage, à la programmation et à l'électronique. Il s'agissait de 6 séances d'une heure pour chaque école. Le projet a été réalisé sur les temps périscolaires et travaillés avec les services municipaux. L'action s'est terminéeen début d'année 2022.

Sur Lorient, nous avons assuré des permanences numériques à la maison de quartier de Bois du Château et à la Maison Pour Tous de Kervénanec. Au centre social du Polygone, nous avons formé des bénévoles à la maintenance informatique afin qu'ils puissent par la suite animer l'espace numérique du centre. En collaboration avec le Centre Social de Keryado, nous avons mis en place des ateliers numériques à destination de 10 femmes d'origine étrangère.

Sur Auray, 22 Repairs Cafés ont été mis en œuvre portant sur la réparation de matériels et la montée en compétences des participants aux ateliers afin qu'ils puissent eux-mêmes réparer leurs matériels.

En collaboration avec le Service du Développement Social Urbain de Vannes, nous avons contribué à l'équipement et à la maintenance d'ordinateurs délivré dans le cadre du Programme de Réussite Scolaire.



Formation des bénévoles du secteur associatif

À la maison des associations de Lorient, nous avons animé divers ateliers pratiques les samedis matins à destination des bénévoles des associations de la ville de Lorient. Ces ateliers ont porté sur la prise en main des outils numériques dans le but de faciliter certains aspects de la vie associative (montage vidéo, réalisation d'affiches, création de questionnaires en ligne...). Sur chaque atelier, 8 personnes étaient présentes. Ces actions ont aussi permis d'impulser une dynamique d'échanges de pratiques avec des associations à vocations très variées : culture, sport, social.... En parallèle, des ateliers ont été proposés aux bénévoles de Défis, dans le cadre du FDVA (Fond de Développement de la Vie Associative).

Ateliers Mutualité Sociale Agricole (MSA)

En partenariat avec la Mutualité Sociale Agricole (MSA) et dans le cadre du dispositif *«coup de pouce connexion»*, nous avons conduit deux sessions sur le secteur de Locminé. Ainsi, 14 personnes ont été accompagnées sur l'année 2021. Chaque session de formation s'est déroulée en 12 séances. Ce partenariat avec la MSA nous a permis de toucher des publics résidant en zone rurale.

Ateliers CPAM

De plus, nous avons aussi concrétisé les ateliers thématiques « Savoirs de base » financés par la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie). Les ateliers ont été dédiés à la santé avec un focus sur les outils numériques. Nous avons pu grâce à cette action accompagner 37 personnes sur les villes de Lorient, Quéven, Calan, Locmiquélic et Plouay.

Visa Internet Bretagne

Dans le cadre du Visa Internet Bretagne, financé par la Région Bretagne, nous avons continué les ateliers sur les savoirs de base, permettant d'accompagner 23 personnes.



Ateliers CARSAT

Nous avons réalisé des ateliers à destination des personnes âgées de plus de 60 ans, afin de les accompagner dans leurs usages et pratiques des outils numériques.

Dans le cadre d'un appel à projet « initiation au numérique et d'une prévention connectée », nous avons mené des ateliers portant sur l'utilisation de l'ordinateur, de la tablette et du smartphone.



Ces ateliers ont été réalisés grâce à la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) pour laquelle nous sommes intervenus en partenariat avec les CCAS de Lorient, Lanester et Arzano. Cette action a touché 84 personnes.

2) Accompagnement des personnes en situation de handicap

Zoom sur le projet « Capacités numériques »

En 2021 et 2022, l'Association Française pour le Nommage Internet en Coopération (AFNIC) a mis en place une expérimentation d'accompagnement au numérique des personnes en situation de handicap psychique.

Cette action, menée en collaboration avec la Sauvegarde 56, a pris fin début janvier 2022. Elle nous a permis d'accompagner 92 personnes sur deux ans et ainsi contribuer à l'autonomie numérique et à la professionnalisation des bénéficiaires. Nous avons travaillé avec les professionnels du Centre de Pré-Orientation de la Sauvegarde 56 sur les modalités d'accompagnement et de suivi.

De nombreux stagiaires ayant méconnaissance des outils numériques et de ses enjeux, nous avons donc proposé sur 7 séances d'informations et de sensibilisation aux bonnes pratiques numériques, afin d'assurer la protection et la sécurité des usages.

De nombreux stagiaires du dispositif étant éloignés de l'emploi, notre action d'accompagnement vise à les accompagner dans cette démarche sur différents aspects: accès aux droits, aux savoirs, aux informations de santé...

Différents supports ont été créés en lien avec l'expérimentation.



Des réunions de coordination ont eu lieu tout au long de l'année pour faciliter l'organisation, réaliser des ajustements pédagogiques et vérifier la plus-value de l'action.

Par ailleurs, l'expérimentation a permis de développer des passerelles entre la Sauvegarde 56 et Défis. Ainsi, certains stagiaires sont venus à l'association Défis pour bénéficier d'équipements informatiques ou pour réaliser des stages à l'atelier de réemploi informatique ainsi que dans le domaine de la médiation numérique : « Ayant un faible budget, je pense avoir recours à Défis si j'avais un jour besoin de matériel. »



Nous avons recontacté quelques mois après certains stagiaires ayant réalisés la formation. Elle leur a permis de développer leurs connaissances en informatique, d'utiliser leur tablette, de maîtriser de nouvelles pratiques.

Certains se sont orientés un projet professionnel vers le numérique (médiation et maintenance) et vont intégrer des formations.

Nous souhaitons pérenniser cette action à l'avenir, afin de décliner l'ingénierie utilisée vers d'autres publics et d'autres situations de handicap.

Ateliers sur l'identité numérique

Nous avons travaillé en partenariat avec divers établissements accueillant des publics en situation de handicap sur la question de l'identité numérique, de la prévention aux usages et sur les savoirs de base.

Nous sommes intervenus à l'Établissement ou Services d'Aide par le Travail (ESAT) Alter Ego d'Hennebont, l'Institut Médico Éducatif (IME) de Pontivy mais également le Groupe d'Entraide Mutuel (GEM) en partenariat avec l'association Douar Nevez de Lorient.

3) Accompagnement des publics en insertion sociale et professionnelle

Zoom sur Digiskol, action de pré-formation aux métiers du numérique

La formation Digiskol a pu, cette année, être intégralement portée par Défis. 16 stagiaires ont intégré cette formation de 6 mois. Nous avons mené cette formation en partenariat avec l'AFPA de Lorient.

Agilité professionnelle, solidarité et engagement, les stagiaires ont pleinement été acteurs de leur parcours de formation. Le programme de formation proposé cette année a convenu à l'ensemble des stagiaires.



La complémentarité des modules a pu permettre aux apprenants de comprendre les passerelles entre les différents métiers.



Les stagiaires ont apprécié tous les modules et les approches pédagogiques des formateurs. Nous avons aussi noté une forte progression depuis le début de la formation ainsi qu'une envie d'aller plus loin dans l'acquisition de compétences.

Dans le cadre de cette formation, les apprenants ont réalisé un stage. Le contexte sanitaire n'a pas facilité la recherche mais nous avons travaillé de concert avec les entreprises pour que les stagiaires puissent être accueillis. Suite à ce stage, les projets professionnels des apprenants se sont confirmés.

Sur 16 stagiaires, 13 ont repris une formation qualifiante dans les domaines de la communication, du développement web, de technicien en informatique mais également de la médiation numérique. Cette session 2021 a permis de révéler des vocations pour certains stagiaires et leur faire découvrir de nouveaux métiers.

Nous avons pu accompagner des stagiaires en situation de handicap en menant un travail avec Cap Emploi. L'équipe pédagogique était constituée de formateurs de l'AFPA et de Défis. Cette session de Digiskol a permis de consolider un réseau de partenaires institutionnels, entrepreneuriaux et sociaux important, dans un contexte sanitaire encore tendu. Le maillage local et l'ancrage territorial ont pu être renforcés. Cela est gage d'une pertinence de l'action sur le territoire.

Présentation des métiers du numérique - "Prépa projet"

En partenariat avec le Greta de Lorient, nous avons réalisé des actions de formation aux métiers du numérique dans le cadre du dispositif « Prépa projet ». Nous sommes intervenus sur plusieurs thématiques : les métiers du numérique, la communication et l'initiation à la maintenance informatique.

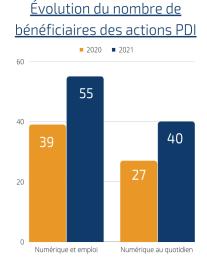
Pass numériques « APTIC »

Nous avons pu accueillir des usagers grâce aux chèques APTIC délivrés par Pôle Emploi. Cette formation individualisée permet aux demandeurs d'emploi de disposer d'une offre rapidement, sur mesure et /ou répondant à un besoin spécifique.



<u>Plan Départemental d'Insertion</u>

Dans le cadre du Plan Départemental d'Insertion (PDI), soutenu par le département du Morbihan, les formations "numérique au quotidien" et "numérique et emploi" ont été reconduites en 2021. Nous avons connu une augmentation du nombre de participants à ces actions par rapport à 2020. En effet, 55 personnes ont été accompagnées sur l'action numérique et emploi ainsi que 40 sur l'action numérique au quotidien, soit au total 95 participants.



Formation Prépa Clés

Afin d'éviter les situations d'illectronisme, nous sommes intervenus, en sous-traitance du Greta de Lorient, sur le dispositif « prépa clés - illectronisme », financé par la Région Bretagne.

Objectif : renforcer les apprentissages des outils numériques de personnes très éloignées du numérique et en démarche d'insertion professionnelle. Pour cela, 7 séances hebdomadaires de 7h sont proposées.

<u>Ateliers Mission Locale du Pays de Lorient</u>

Dans le cadre du dispositif « Garantie Jeunes », nous avons pu continuer nos ateliers sur la réalisation de CV et de lettre de motivation à la Mission Locale du Pays de Lorient. Ces ateliers nous ont permis d'accompagner 167 jeunes en 2021 (contre 133 jeunes en 2020). Nous avons aussi réalisé des ateliers numériques sur la recherche d'emploi dans le cadre du dispositif «<u>Dyn@mic</u>».



4) Accompagnement des professionnels dans la médiation numérique

<u>Formation des Conseillers Numériques France Services</u>

En 2021, l'État a déployé le recrutement de 4000 conseillers médiateurs numériques en France. Ce dispositif implique la formation obligatoire des professionnels recrutés à la formation qualifiante CCP 1 du Titre Professionnel de Responsable d'Espace de Médiation Numérique.



Nous avons contribué au déploiement de la formation sur Lorient, en partenariat avec l'AFPA.

Ce sont ainsi 23 professionnels qui ont été formés à la médiation numérique. Ces conseillers sont amenés à intervenir sur l'ensemble du Morbihan.

Formation Aidants Connect

Dans le cadre du dispositif « Aidants Connect », nous avons formé des professionnels de l'action sociale à l'utilisation de la plate-forme en vue de leur habilitation. Simplon, organisme de formation national, nous a sollicité pour dispenser ces actions.

Formation des agents d'accueil social du Département du Morbihan

Les missions des chargés d'accueil des centres médico-sociaux du Département du Morbihan ont évoluées. Dans ce cadre, le CNFPT a fait appel à Défis afin d'assurer une formation aux pratiques de la médiation dans le cadre de l'accueil de publics en fragilité numérique.

Accompagnement du réseau Promeneurs du Net

En partenariat avec la CAF du Morbihan, nous avons maintenu les actions du réseau Promeneurs du Net. 170 personnes ont participé aux ateliers et aux séances d'accompagnements individuels en 2021.



B. Le pôle web

Les sites Web

Suite à la finalisation du site ALOEN en 2019, une formation a été dispensée auprès d'une chargée de communication. Quelques modifications ont également été apportées, notamment l'ajout d'un plugin pour l'agenda.

Le site SIAO a été récupéré et remis en ligne (https://www.siao56.fr/). Nous sommes repartis de la dernière version que nous avions pour en faire les mises à jour et la maintenance nécessaire afin de retrouver la dernière version du site.

Le site de Digiskol a été complètement revu (https://digiskol.bzh/). Les modifications principales par rapport au site précédent ont été : l'ajout des réseaux sociaux, l'ajout de la page des formateurs et des actualités. Ce site sera réutilisé pour la prochaine promotion.



Afin de répondre aux exigences Qualiopi, le site de Défis a été mis à jour : maintenance technique, ajout du catalogue de formation, page d'avis usagers, page d'accueil, ajout du logo Qualiopi et autres modifications.



Nous avons réalisé le site d'ALESI (<u>https://www.alesi-asso.fr/</u>). Le site a été conçu sur la base de maquettes fournies par une graphiste.



Nous avons également réalisé une maintenance technique importante et la mise à jour de quelques éléments sur le site Quimper évènements (https://quimper-evenements.fr/).

Enfin, nous avons démarré le développement du site internet de la Sauvegarde 56. Ce site est le plus important réalisé par le pôle Web. En cours de finalisation, il sera lancé courant 2022.

Le Cloud

Nous avons déployé des serveurs sous Nextcloud pour Digiskol, C2SOL, le BIJ de Lorient et pour le projet « À l'Abordage ».

Nous avons également travaillé à l'amélioration des performances des sauvegardes de l'ensemble des serveurs maintenus par Défis.



C. Le pôle technique

En 2021, nous avons pu collecter 263 unités centrales, 261 ordinateurs portables, 170 écrans, 33 imprimantes. Ces dons précieux, qui ont permis la conduite de notre activité, proviennent d'entreprises et de collectivité locales. Les dons de portables sont en augmentation (212 en 2020) ce qui nous permet désormais de répondre à la demande croissante en équipement de portables.

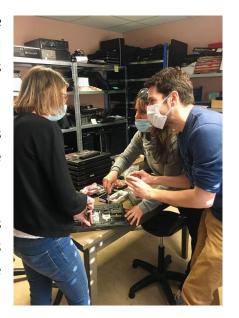
Écosystème nous a également fait don de 80 téléphones portables reconditionnés. Ces derniers sont progressivement distribués aux bénéficiaires de nos actions. À ce jour, ce sont une quinzaine de téléphones qui ont été distribués à nos adhérents et stagiaires.



En 2021, plus de 800 interventions techniques ont été réalisés auprès de nos adhérents particuliers ou professionnels : dépannages distants et dépannages à Défis après prise de RDV.

Nous avons pu prêter des ordinateurs à 209 personnes dont 44 en convention avec le département dans le cadre du PDI (31 en 2020).

En complément, plus de 150 ordinateurs sont maintenus dans le cadre du contrat de location aux structures associatives. Nous comptions en 2021 une trentaine de structures adhérentes.





En 2021, les ventes de portables ont été en nette augmentation : 120 ordinateurs portables vendus (30 en 2020), alors que seuls 75 ordinateurs fixes ont été vendus (145 en 2020).

L'expérimentation en partenariat avec la Région Bretagne, pour l'équipement des stagiaires de la formation continue, a continué. Cette année, nous avons pu proposer des ordinateurs portables à 70 personnes pour une durée moyenne de 3,3 mois afin que ceux-ci puissent assurer le suivi de leur formation.

Dans le cadre des Fonds de Développement de l'Inclusion (FDI), nous avons obtenu un financement pour la réalisation d'une étude afin de transformer une partie de notre atelier technique en une structure d'insertion. L'étude de faisabilité sera menée sur 2022.

D. Un ancrage local au service de l'e-inclusion

Défis œuvre tout au long de l'année pour contribuer à une inclusion numérique sur le territoire morbihannais et au service de ses adhérents. Pour prolonger nos actions d'inclusion, nous contribuons à de nombreux évènements proposés sur le territoire avec les partenaires de l'insertion, de la formation et de l'emploi.

Sur la vie associative du territoire :

Au delà, des réunion thématiques et d'évènements locaux, nous contributions à l'administration des associations suivantes : Bureau Information Jeunesse de Lorient, de la Mission Locale, Réseaux Pour l'Emploi du Pays de Lorient et à C2Sol, pôle ESS du Pays de Lorient, CDPL (Conseil de Développement du Pays de Lorient).

Sur l'emploi:

- animation d'ateliers sur les métiers du numérique dans le cadre de la semaine du numérique de Pôle Emploi,
- tenue d'un stand au forum des métiers sur Kervénanec
- participation aux réunions relatives à l'Insertion par l'Activité Économique du territoire.

Sur le numérique :

- participation aux évènements proposés par le réseau ADN Ouest,
- contribution à l'animation de la semaine du numérique de la maison de Quartier du Bois du Château,
- tenue d'un stand lors du « train des territoires », organisé par la Région Bretagne et la SNCF dans le cadre de la Semaine Européenne de la Mobilité,



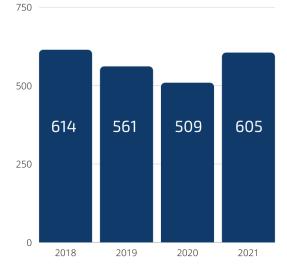
- témoignage lors du temps fort : « numérique et accès aux droits » organisé par Askoria,
- participation aux projets initiés par Lorient Agglomération (schéma territorial et du numérique, création d'un escape game sur l'inclusion numérique),
- soutien au projet de Hub Numérique Breton, porté par la Fédération Bretonne des Centres sociaux,
- contribution à la construction d'une filière de réemploi informatique solidaire (association Ordi Grand Ouest).

2. Vie associative

1) Nombre d'adhérents en 2021

605 personnes ont adhéré en 2021. Ce nombre est tangiblement en hausse par rapport à 2020 (509 adhérents).

Évolution du nombre d'adhérents





2) L'Assemblée Générale de 2021

L'Assemblée Générale a été réalisée en présentiel au mois de septembre 2021. Lors de celle-ci, de nouveaux statuts ont été votés ainsi qu'un règlement intérieur. Ils furent le fruit d'un travail de coconstruction par un groupe de travail de 5 administrateurs sur plusieurs mois.

Le Conseil d'Administration a été renouvelé. Nous remercions Marie-Odile LE BERRIGAUD et Nicolas BOULEIS qui n'ont pas reconduit leur mandat et Nathanaël LE PRETTE et Marion BOUDER pour leur entrée au Conseil d'Administration.

3) De nouveaux supports de communication

Nous avons réalisé cette année de nouveaux flyers et affiches de l'association. Nous les avons également diffusés auprès de nos partenaires et usagers des différents services.

4) La mise en place d'une démarche qualité

Zoom sur l'obtention de la certification Qualiopi

Nous avons souhaité mettre en place une démarche qualité, Qualiopi, sur notre activité de formation. Certification que nous voulions obtenir afin de répondre aux obligations émises par l'État pour le début de l'année 2022.

Fruit d'un travail important de la part des administrateurs et des salariés, l'obtention de la certification est un facteur clé pour continuer la professionnalisation du pôle formation. Nous l'avons obtenue en décembre 2021.



La certification est valable sur une durée de 3 ans à l'issue du résultat favorable lors de l'audit initial. Nous aurons un audit de surveillance entre le 14ème et le 22ème mois suivant la certification. C'est pourquoi, nous devons entretenir nos processus et continuellement être dans une démarche d'amélioration continue.



En effet, il nous a fallu travailler tous ensemble et collaborer afin de mettre en œuvre ce changement. Des pratiques professionnelles et associatives étaient ancrées dans le fonctionnement de Défis, et de fait, nous avons consolidés et améliorés nos modes de fonctionnements.

Suite à la mise en œuvre de notre démarche qualité, nous avons continué à adapter nos outils de formation. Cette démarche s'inscrit dans un processus global qui comprend l'intégralité de la formation, de sa construction à sa fin. Ainsi, nous avons mis en place des procédures en interne afin que chacun des salariés puissent avoir une ligne à suivre dans la mise en œuvre des actions de formation.

L'intégralité de nos procédures d'accueil, d'accompagnement et de suivi ont été repensées en vue de la certification. Nous avons mutualisé les supports de formation et mis en place des réunions pédagogiques entre les formateurs dans le but d'échanger sur les pratiques. Chacun des salariés a participé à la réalisation de ce projet, nous avons donc constitué des groupes de travail pour chacun des travaux à réaliser dans le but d'obtenir la certification.

Aussi, de nouveaux outils ont été mis en œuvre, comme le questionnaire de satisfaction en ligne pour nos stagiaires, partenaires et financeurs. Il est essentiel pour nous de recueillir les avis de chaque partie prenante afin d'améliorer nos processus continuellement.

L'obtention de la certification Qualiopi est gage d'un ancrage territorial pour Défis. Elle atteste de la qualité de nos processus et de notre fonctionnement, mais également du développement de compétences. Elle permet de garantir la qualité de l'offre de formation proposée aux usagers et professionnels.

C'est aujourd'hui un élément indispensable afin d'obtenir des fonds publics de la formation professionnelle ou des fonds mutualisés. Ce label est précieux pour la pérennité de nos actions de formation.

Par ce projet de certification, les salariés et les administrateurs se sont mobilisés et ont pu travailler en coopération. Chacun a pu contribuer à la certification en mettant en exergue ses compétences et en les mutualisant autour d'un travail et projet commun.



5) Ressources humaines

Johann CHABRILLAC a été recruté pour la mise en place de la seconde session de formation des Conseillers Numériques France Services.

Céline PAPE a été recrutée pour le remplacement d'une salariée en congés maternité.

2 postes de Conseillères Numérique France Services ont intégré l'équipe en septembre : Kathleen LAURENT et Claire COIC LE COSSEC, mise à disposition par la Maison Pour Tous de Kervénanec, dans le cadre d'une convention partenariale.

Pour entreprendre la démarche qualité de l'association, Emma CÔME, en contrat de professionnalisation a rejoint l'équipe suite à son stage de Master 1 en Intervention et Développement Social.

Virginie CHOUFFEUR, secrétaire comptable, a été remplacée par Valérie IMBERT.

Nathanaël LEPRETTE, chargé web, a été remplacé par Viviana DANIEAU.

Enfin, nous avons pu accueillir 4 volontaires dans le cadre du Service Civique : deux personnes au pôle médiation : Karamoko DIAGNE et Titouan HELBOURG ; deux personnes sur le pôle technique : Nicolas LEGLEUT et Morgan LE PIPE.

Au vu du contexte sanitaire, il a été difficile pour Défis de mobiliser et d'accueillir les bénévoles. Nous souhaitons remercier les bénévoles et les volontaires pour leur engagement et leur investissement dans le développement de l'association.



3. Conclusion

Dans un contexte social complexe, révélant de nouveaux besoins, nous avons été présents auprès des collectivités locales et des partenaires de terrain pour apporter de nouvelles réponses sur des sujets numériques de société.

L'intergénérationnel, le handicap, l'égalité des chances, l'accès aux droits, à l'éducation, à la formation, à l'emploi, aux loisirs, à la citoyenneté... autant de sujets sur lesquels l'association est intervenue auprès de nombreux publics.

Par le travail de proximité, par l'engagement de nos partenaires financiers et de terrain, nouveaux comme historiques, par le professionnalisme des équipes et par l'investissement des volontaires en Service Civique, des bénévoles et des administrateurs, Défis réaffirme son ancrage au service de la solidarité numérique.

Des enjeux forts demeurent autour de la sobriété numérique et de l'écologie, mais aussi pour la professionnalisation de publics en insertion ou en reconversion vers des métiers du numérique.

Cette année, marquée par une forte augmentation de notre équipe salariée et de notre budget, est une phase transitoire et de tremplin qui doit permettre à Défis de se consolider.

Des questions demeurent sur les locaux, qui ne sont plus adaptés à nos activités, sur le modèle de structure d'insertion pour l'atelier technique et sur la stabilité des nouveaux projets dans les années à venir.

Enfin, notre volonté de valoriser l'engagement des bénévoles est un travail que nous souhaitons poursuivre. Des travaux sur le sujet sont en cours de réflexion et de mise en œuvre pour l'année 2022.

C'est année 2021 a permis à Défis de continuer son effort de professionnalisation et de consolidation de sa trésorerie. C'est avec ambition et optimisme que nous nous engagerons dans les années à venir, au service du territoire.

Le Conseil d'Administration tient chaleureusement à remercier les financeurs publics et privés, les bénévoles, les volontaires, les salariés, les partenaires et les donateurs de l'association pour leur confiance et leur soutien.

Rapport voté en Assemblée Générale Ordinaire Le 27 juin 2022



Annexes

Ouest France, « Le Repair Café numérique d'Auray aide les utilisateurs à réparer leur ordinateur »



Le Télégramme, « Une semaine du numérique du 22 au 26 novembre au Bois du Château, à Lorient »





Rapport d'activités 2021

Ouest France, «Ploemeur, l'accès au numérique au coeur de l'action du CCAS »



Le télégramme, « À Lanester, Défis propose de nouvelles formations sur le numérique »





Le Télégramme, « Pour Défis, la fracture numérique s'est amplifiée » à Lanester



Le Télégramme, « Un don de matériel important pour l'association Défis de Lanester »





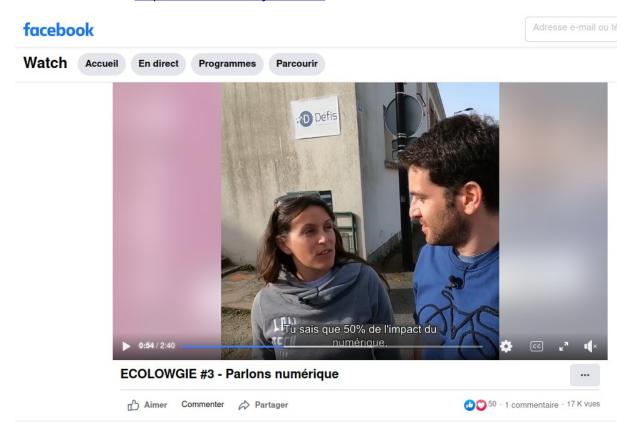
Extrait de TébéSud (à partir de 6'25 min) sur la formation Digiskol (25/03/2021)

Lien vers la vidéo : https://www.tebesud.bzh/replay/378-jt/13818792



ECOLOWGIE #3 - Parlons numérique, Evan de Bretagne (25/04/2021)

Lien vers la vidéo : https://fb.watch/dNyR56ltnu/





Quelques témoignages de nos adhérents et stagiaires :

Tout au long de cette année 2021, les personnes ayant côtoyé notre association, nous ont fait part de leurs avis.

"Un remarquable travail conduit depuis des années pour lutter contre la fracture numérique auprès des différents publics. Propose des formations sous licence libre et loue et vend du matériel reconditionné."



« Un endroit convivial. Un lieu pour apprendre ou se perfectionner en informatique très utile.»



« Je viens de recevoir mon ordinateur reconditionné sous Linux. Pas encore installé. Commandé jeudi après-midi et reçu ce lundi. Prix imbattable et personnel très sympa et professionnel. Je recommande. »



Les partenaires de l'association

































































