

Mardi 29 mai 2018 - Alès Maison de l'emploi Grand Alès Cévennes

Comment construire un numérique inclusif?

Synthèse de la journée + éléments complémentaires

Journée d'Approfondissement des Pratiques Professionnelles Centre de Ressources Gardois pour la Maîtrise des Savoirs de Base et l'Apprentissage du Français (CEREGARD)

97 rue des Anciens Combattants d'AFN 30 000 Nîmes



97 rue des Anciens Combattants d'AFN 30 000 Nîmes

Tél.: 04 66 21 24 68 Mail: ceregard@orange.fr



ATOME - 2 rue Michelet (1er étage) 30100 Alès

Tél.: 04 66 52 04 05

Mail: contact@mde-alescevennes.fr

Journée organisée par l'équipe du Ceregard, Carol' Doladille, Directrice et Aveline Jarry Conseillère Technique et Pédagogique, co-conçue et animée par

François HUGUET - sociologue / prospectiviste

Conseil et ingénierie de projets transition/médiation/inclusion numérique 8, rue de Strasbourg - 30000 Nîmes huguet.f@gmail.com - 06 65 402 360 - www.txti.es/francois

Comment construire un numérique inclusif?

Le numérique n'est pas une simple technologie, mais une évolution majeure de nos manières de découvrir, de travailler et d'interagir avec notre environnement.

Aujourd'hui, ici, dans des centaines de villes ou de villages, chacun·e d'entre nous est confronté·e aux transformations profondes induites par la transition digitale. Parallèlement aux problématiques d'équipements et d'infrastructures, accompagner le développement des usages du numérique est un enjeu capital d'équilibre des territoires et d'équité citoyenne afin de ne laisser personne en marge.

Aujourd'hui, partout, des milliers de femmes et d'hommes œuvrent pour une société numérique plus équitable et plus accessible. Ces acteurs sont divers et pluriels. Ils/ Elles sont, par exemple, médiateurs·trices dans les Points Information Médiation Multi Services (PIMMS), les Espaces Publics Numériques (EPN), écrivain·e·s public·que·s à vocation sociale, concierges dans les tiers-lieux, animateurs·trices dans les Maisons de Services au Public¹, mais aussi fablab manager ou défenseur·se·s du logiciel libre et des données ouvertes. Ces médiateurs·trices numériques² sont les piliers d'une stratégie nationale pour un numérique inclusif³, qui s'est formalisée en mai 2018 à travers trois éléments :

1. Un **kit d'intervention rapide** qui a pour objectif de permettre à toute personne, en particulier les non professionnel·le·s de la médiation numérique, d'aborder rapidement les principaux enjeux de l'accompagnement des individus en difficulté sur les outils numériques

https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/

2. Un **rapport sur la mise en œuvre d'une stratégie nationale pour un numérique inclusif** remis à sa demande au Secrétaire d'Etat auprès du Premier Ministre, chargé du numérique.

https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/

¹Sur ce point, voir: https://www.maisondeservicesaupublic.fr/.

²La médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques.

³ Sur ce point, voir: https://societenumerique.gouv.fr/strategie-nationale-pour-un-numerique-inclusif/.





3. Une plateforme de ressources pour l'inclusion numérique issue de l'ensemble des travaux menés durant la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif et qui rassemble diverses ressources afin de permettre de développer des stratégies locales d'inclusion numérique.

Cette plateforme comporte 4 volets:

- a. Des éléments d'orientation à l'échelle nationale;
- b. Des éléments de contexte sur les usages numériques des Français;
- c. Des fiches détaillant chaque étape de la mise en place d'une stratégie locale d'inclusion numérique;
- d. Des fiches bonnes pratiques illustrant ce qui est fait dans les autres territoires.

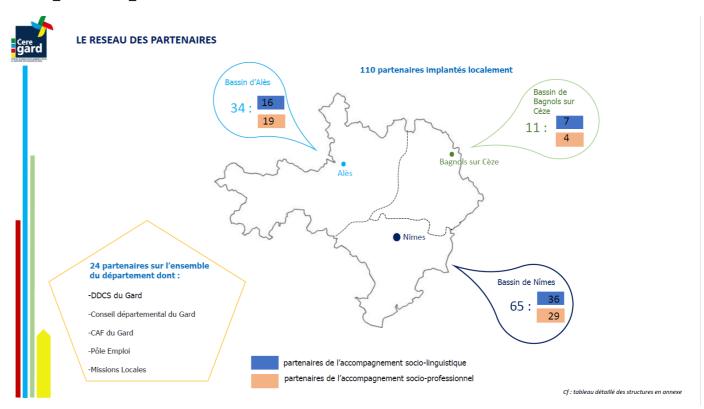
https://inclusion.societenumerique.gouv.fr/

Le numérique dont il est ici question ne doit pas être réservé aux plus agiles, ni aux plus favorisé·e·s, ni aux plus urbain·e·s. Il doit être en mesure de refuser l'accroissement des inégalités, être force de construction de nouvelles solidarités et aspirer à une société authentiquement inclusive. Chacun·e doit y trouver les moyens de gagner en autonomie, d'avoir la capacité et l'envie d'agir et d'entreprendre. Pour ce faire, des stratégies territoriales qui inscrivent les usages tout comme la mise en place de conditions propices à une littératie numérique⁴ pour tout·e·s sont indispensables.

C'est en ce sens que le CEREGARD coordonne et dynamise depuis 2017 un réseau d'acteurs engagés sur le sujet de l'inclusion numérique qui porte la vision d'un numérique qui inclut plutôt qu'un numérique qui exclut, à travers ses actions d'animation pédagogique et d'organisation d'événements dans le département du Gard.

La journée du 29 mai 2018 à Alès, tout comme celle du 20 mars 2018 à Nîmes⁵ avait pour objectif de coordonner et de consolider le maillage de ces acteurs (privés/publics/associatifs) engagés sur le sujet de l'inclusion numérique, de les outiller et de mutualiser leurs pratiques pour élargir et renforcer l'impact de leurs actions au bénéfice des Gardois·es (notamment les plus vulnérables).

À propos du CEREGARD



Le Ceregard est un Centre de Ressources Illettrisme et Analphabétisme (CRIA) intégré au sein d'un réseau de six CRIA en région Occitanie Pyrénées-Méditerranée. Il est également intégré au réseau national des CRIA (RNP CRIA-RES-ILL) et fait partie du comité consultatif de l'Agence Nationale de lutte contre l'Illettrisme (ANLCI6) et du projet collaboratif entre l'Association des Bibliothécaires de France (ABF), les CRIA et l'ANLCI.

Sur le département du Gard, il compte aujourd'hui plus de 130 partenaires publics et privés. En 2017, ses 61 actions de formation ont regroupé 425 participant·e·s.

En 2017 ses 31 actions de professionnalisation et d'animation technique et pédagogique ont commencé à s'intéresser fortement aux problématiques d'exclusion numérique⁷, versant numérique de ses missions prioritaires de lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme.

⁴Aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités. Sur ce point, voir notamment : https://cnnumerique.fr/files/2018-02/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013-sans-annexe.pdf.

⁵ Inclusion numérique / apprentissage du français : quelles innovations ? Journée d'Approfondissement des Pratiques Professionnelles organisée dans le cadre de la semaine de la langue française et de la francophonie et de la semaine départementale de la fraternité et du vivre ensemble - Organisée par Ceregard

⁶Sur ce point, voir: http://www.anlci.gouv.fr/.

⁷Non-maîtrise des usages des technologies numériques, ignorance de leurs enjeux, non équipement et non-accès aux TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).

Ce faisant, la structure s'est rapidement affranchie du concept de fracture numérique pour composer avec trois constats qui découlent tous de l'omniprésence du numérique :

- 1. Les enjeux d'inclusion numérique concernent désormais l'ensemble de la population;
- 2. Les non-connecté·e·s, devenus minoritaires, sont aussi ceux et celles qui sont par ailleurs victimes de marginalisation sociale, culturelle et économique, qui appellent d'autant plus des actions spécifiques en faveur de ces publics:
- 3. Le numérique, lorsqu'il est convoqué dans des projets porteurs de sens, peut également constituer un formidable levier ou accélérateur de changement.

Chronologie de la journée d'Approfondissement des Pratiques Professionnelles du 29 mai 2018

Comment construire un numérique inclusif?

Matinée:

- 1 **Conférence** « Lutter contre l'exclusion numérique »
- 2 **Présentation de la synthèse du diagnostic** « pour l'accès aux droits via l'accompagnement numérique » par Doria Severy, Chargée de mission et de projet départemental auprès du Directeur général adjoint en charge des solidarités (Département du Gard)
- 3 **Table ronde** avec des acteurs gardois de l'inclusion numérique

Après-midi:

4 – Ateliers et échanges

Phase 1 travail de **priorisation** des actions d'e-inclusion

Phase 2 travail de **cartographie** des acteurs locaux de l'e-inclusion

Phase 3 travail de **scénarisation** d'actions d'e-inclusion

Mardi 29 mai 2018 - Alès Maison de l'emploi Grand Alès Cévennes





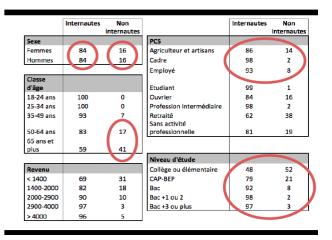
1 - Conférence « Lutter contre l'exclusion numérique »

Thèmes abordés

- Ce que les « territoires numériques » signifient ;
- Ce que la notion de « littératie numérique » signifie;
- Comment éviter la « fracture numérique »
- · Ce que la « médiation numérique » veut dire
- Les conditions d'une « encapacitation par le numérique »







Les enjeux d'inclusion, de médiation et de littératie numérique concernent aujourd'hui l'ensemble de la population. En effet, chaque avancée technologique repose la question d'une forme de marginalisation liée à une difficulté, à une souffrance dans l'usage. On peut, par exemple, savoir aujourd'hui échanger par e-mail, acheter en ligne, et demain avoir du mal à se servir de son dossier médical partagé. Sans compter qu'on peut être à l'aise dans certains usages et moins dans d'autres. Les failles ne sont d'ailleurs pas toujours là où on les attend. Les personnes âgées, par exemple, sont loin d'être toutes démunies. Un homme ex-

cadre qui a eu une secrétaire se retrouve, une fois à la retraite, moins à l'aise qu'une femme restée au foyer qui utilise de longue date les outils numériques pour gérer la vie de la famille, tisser des sociabilités.

Que faire alors pour éviter ces « fractures »?

Cette conférence s'est proposée de revenir sur ce type de questionnements en explorant diverses notions visant à acculturer les participant·e·s de cette journée aux conséquences et aux concepts de la transition numérique.



Conférencier

François Huguet

Prospectiviste/consultant, chercheur associé au département Sciences Économiques et Sociales de Telecom ParisTech (i3 UMR CNRS 9217), François Huguet est sociologue des usages du numérique.

Ses recherches prennent place au croisement des sciences de l'information et de la communication, de la sociologie pragmatique et des *Sciences and Technology Studies*. Elles visent à souligner l'épaisseur pratique et politique des infrastructures informationnelles qui sont le socle, généralement invisible, des sociétés contemporaines. Après une thèse portant sur la question de la médiation infrastructurelle, il mène aujourd'hui des enquêtes sur l'encapacitation citoyenne par les technologies numériques, interrogeant les capacités du digital à susciter, dans l'interaction, des usages favorables à la démocratie et au bien commun.

En partenariat avec d'autres chercheur·e·s, il développe plusieurs recherches-projets dans les domaines de l'innovation sociale par le design, du care et du secteur médico-social (www.canceradom.fr, www.ressource-autonomie. fr). Il est également chargé de préfiguration pour la Caisse d'Allocations Familiales du Gard du premier tiers-lieu institutionnel dédié à l'inclusion numérique (www.la-min.fr) et co-porteur du projet Numérique, acteurs publics et Transition(s) (NUMACTT) porté par l'UTC Compiègne, Paris 7 Denis Diderot, Fondation Internet Nouvelle Génération (FING), Université de Bourgogne Franche-Comté, Telecom ParisTech, Institut de Recherche sur la Gouvernance (IRG), IEP Aix-en-Provence et Démocratie Ouverte.

Contact: huguet.f@gmail.com - 06 65 402 360 - www.txti.es/francois

2 - Présentation de la synthèse du diagnostic « pour l'accès aux droits via l'accompagnement numérique »

par Doria Severy, Chargée de mission et de projet auprès du Directeur général adjoint en charge des solidarités (Département du Gard)

Rappels sur les objectifs du plan d'inclusion numérique départemental :

- Mesurer la situation des bénéficiaires en matière numérique: niveau d'équipement, d'usage et surtout attentes en matière d'accompagnement;
- Cartographier l'offre public d'espaces d'accueil numérique accompagné et faire des recommandations en faveur de la couverture du territoire;
- Caractériser les pratiques professionnelles d'accompagnement à l'autonomie numériqueà promouvoir dans le Département ;
- Cibler les actions de formation à mener auprès des professionnel·le·s du Département ;
- Définir les modalités de suivi et d'évaluation.

Rappels sur la méthode retenue pour récolter les besoins des usagers :

- Organisation de 5 ateliers dans 4 lieux (Alès, Nîmes, Beaucaire, Bagnols)
- Questionnaires administrés en CMS
- 308 répondant·e·s (63% de femmes), près d'1/4 rencontrent des difficultés avec la langue française, 56% ont un revenu mensuel inférieur à 900€, 21% sont sans

diplôme), plus d'1/3 vivent seul·e·s, 41% sont bénéficiaires du RSA

Besoins usagers identifiés :

- 15-20% : aide à l'équipement et à la connexion + orientation vers les points numériques ;
- 10-20% de « faire à la place» : réfractaires et durablement non-autonomes :
- Un noyau de 25-35% de personnes à amener vers l'autonomie en développant 6 compétences clés ;
- 50 à 55% de personnes autonomes ;
- 46% des usagers du département aimeraient être accompagné·e·s dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne.

Besoins des agents départementaux identifiés :

- Arrêter de « bricoler » ;
- Tirer partie des usages numériques dans le travail social ;

L'offre des partenairesen matière d'accompagnement au numérique :

- Des stratégies institutionnelles bien différentes;
- Des relais nombreux.



d'inclusion numérique

Intervenant·e·s:

- Serge Piot & Catherine Maury, bénévoles ateliers illettrisme numérique de la Maison de l'Emploi Grand Alès Cévennes
- Franck Danger, écrivain public à vocation sociale, créateur des ateliers déclic(s), Bagnols/ Cèze - http://lereseauepso.com
- **Caroline Robineau**, coordinatrice, association Solidarnet, Alès

https://solidarnet.asso.fr/

- **Véronique Capocchia**, Responsable Espace Public Numérique - Médiathèque d'Alès
- **Benjamin Deceuninck**, SCOP Ordi Solidaire, Saint-Florent-sur-Auzonnet (+Arles & Marseille) http://www.ordi-solidaire.fr/
- **Aveline Jarry,** Conseillère Technique et Pédagogique, CEREGARD http://www.ceregard.fr/

Thèmatiques abordées par les participant·e·s:

- Adapter les machines à des usages Que faiton avec un ordinateur, comment la logique du logiciel libre peut aider l'e-inclusion?
- Pour qui fait-on la République numérique? -Remettre le numérique au service de l'humain et non l'inverse.
- Former et outiller les formateur-trice-s leur donner des clés de lecture.
- Comment faire évoluer les pratiques professionnelles ?
- **Dématérialisation** transition numérique des services et des administrations.
- **Littératie numérique** (digital literacy) compétences et pratiques liées à la manipulation des outils numériques.
- **Territoires** élaborer les stratégies d'aménagement des territoires en prenant en compte la médiation numérique.

4 - Ateliers participatifs / intelligence collective autour du thème de l'inclusion numérique dans le Gard

Atelier - phase 1 Prioriser les actions en faveur de l'inclusion numérique

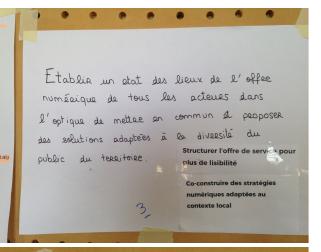
Par groupes de 4-5, les participant·e·s ont sélectionné dans un panel de 13 actions exemplaires, les deux priorités qui leurs semblent les plus importantes pour construire un numérique inclusif dans le département.

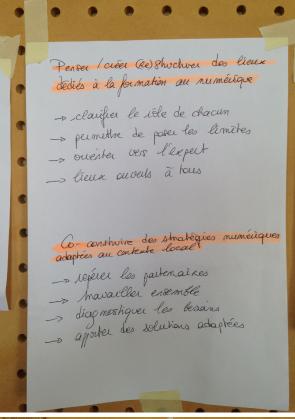
Les 13 actions à prioriser lors de l'atelier

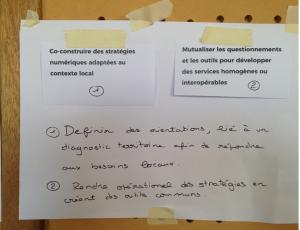
- Structurer l'offre de service pour plus de lisibilité
- Communiquer sur l'offre de service d'e-inclusion
- Accompagner l'ouverture des réseaux d'inclusion numérique vers d'autres réseaux
- Former les publics
- Organiser des rencontres physiques pour renforcer la cohésion inter-acteur·trice·s
- Faciliter la professionnalisation des acteur·trice·s
- Penser/créer/(re) structurer des lieux dédiés à la formation au numérique
- Penser des événements dédiés à la formation au numérique
- Mutualiser les questionnements et les outils pour développer des services homogènes ou interopérables
- Co-construire des stratégies numériques adaptées au contexte local
- Équiper en matériel tou∙te∙ s les Gardois∙es
- Hybrider les réseaux des systèmes éducatifs, sociaux, etc. avec ceux de la médiation numérique
- Identifier les «médiateur·trice·s passeur·se·s» pour faire du lien entre les attentes des publics et les besoins des territoires











Résultats collectifs (8 groupes)

Chaque groupe a prioriser deux actions et les a résumé au sein d'une phrase/argument. Les propositions sont les suivantes :

- Établir un état des lieux de l'offre numérique de tous les acteurs dans l'optique de mettre en commun et proposer des solutions adaptées à la diversité du public du territoire
- Professionaliser les acteurs/accompagnateurs ainsi que les publics et les engager dans des démarches certifiantes
- Construire un cadre commun autour de la question de la médiation numérique, mutualiser
- Rendre lisible et visible l'offre présente sur le département du Gard sur la question de l'e-inclusion
- Définir des orientations suite à un diagnostic de territoire afin de répondre aux besoins locaux et
- Rendre les stratégies départementales opérationnelles en créant des outils communs
- Partir des besoins/attentes des usagers, identifier les ressources d'un territoire, développer une action/ stratégie à partir de cela

PRIORITÉS:

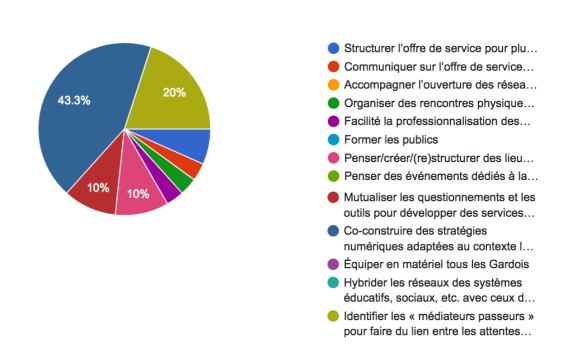
- 1- Co-construire des stratégies numériques adaptées au contexte local
- 2- Rendre lisible et visible l'offre présente sur le département du Gard sur la question de l'e-inclusion
- 3- Mutualiser les outils, professionaliser les acteurs de l'e-inclusion et certifier professionnel·le·s et usagers

Résultats individuels

Suite à ce travail collectif, chaque participant e a été invité e à remplir un formulaire en ligne permettant de prioriser les actions d'inclusion numérique de manière individuelle. Les résultats sont les suivants :

Priorité #1

30 responses

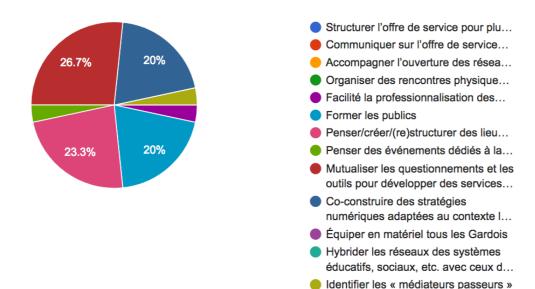


Sur cette première phase d'atelier, l'action la plus plébiscitée par les participant·e·s (de manière individuelle) correspond à la **co-construction de stratégies numériques adaptées au contexte local** (13 participant·e·s sur 30 la classent comme première action prioritaire).

La deuxième action la plus plébiscitée est celle en faveur de l'identification des « médiateur-trice-s passeur-se-s » en vue de faire du lien entre les attentes des publics et les besoins des territoires (6 participant-e-s sur 30 la classent comme première action prioritaire).

Priorité #2

30 responses



pour faire du lien entre les attentes...

▲ 2/2 ▼

Sur cette première phase d'atelier, la seconde action la plus plébiscitée, de manière individuelle, est celle en faveur de la **mutualisation des questionnements et des outils afin de développer des services homogènes ou interopérables** (8 participant·e·s sur 30 la classent comme seconde action prioritaire).

En deuxième place, on retrouve la **création de lieux dédiés à la formation au numérique** (7 participant·e·s sur 30 la classent comme seconde action prioritaire) puis la **formation des publics ainsi que la co-construction de stratégies numériques adaptées au contexte local** (6 participant·e·s sur 30 les classent comme secondes actions prioritaires).

Le besoin de réflexion partagée et de co-construction de stratégies d'e-inclusion a été un fil conducteur important de la journée. Lors des discussions, ce thème est revenu très souvent notamment en vue d'améliorer les pratiques professionnelles des participant·e·s à la journée, mais aussi comme un moyen de tendre vers des actions de mutualisation des outils et des ressources en vue de lutter contre l'exclusion numérique et pour l'accès aux droits.

PRIORITÉS GLOBALES:

- 1- Co-construire des stratégies numériques adaptées au contexte local
- 2- Identifier des « médiateur·trice·s passeur·se·s » en vue de faire du lien entre les attentes des publics et les besoins des territoires
- 3- Mutualisation les questionnements et les outils afin de développer des services homogènes et/ou interopérables

Atelier - phase 2 Cartographier les acteurs de l'inclusion numérique du bassin alésien

Par groupes de 4-5, les participant·e·s ont cartographié les principaux acteurs de l'inclusion numérique du bassin alésien et gardois.

L'exercice nous a permis de constater les frontières qu'ils/elles se donnaient sur la carte, les limites qu'ils/elles se posaient, les secteurs s'activités auxquels ils/elles se restreignaient.

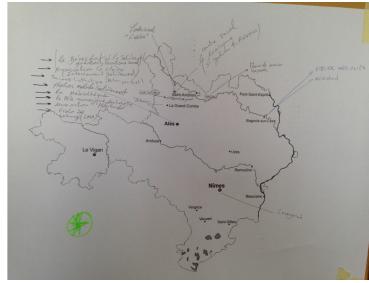
Suite à cette journée, une partie des acteurs repérés lors de cet exercice de cartographie a été consignée par François Huguet sur une carte interactive Umap, un logiciel open source sous licence WTFPL.

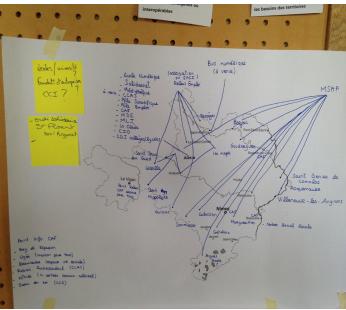
La carte est accessible et éditable en ligne à cette adresse :

http://u.osmfr.org/m/226987/

Un atelier de type « carto partie », ou « mapping party » qui a pour objectif d'arriver à produire une carte complète d'une zone plus ou moins grande pourrait être organisé afin de compléter cette carte.

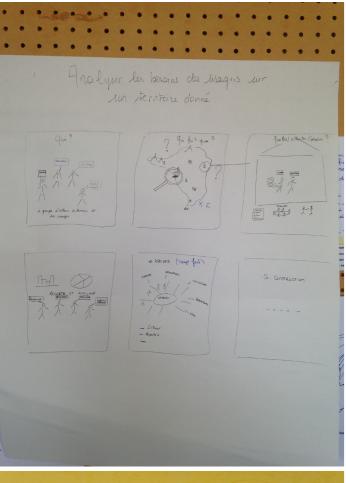
En effet, suite aux priorités constatées (coconstruire, identifier/visibiliser, mutualiser), cet événement pourrait permettre à chacun·e de s'approprier le territoire de l'inclusion numérique gardoise tout en accomplissant un acte citoyen envers la collectivité sous la forme d'une rencontre conviviale : la réalisation, par les habitant·e·s, d'une carte du territoire, avec le soutien logistique et technique d'un animateur multimédia/médiateur numérique.

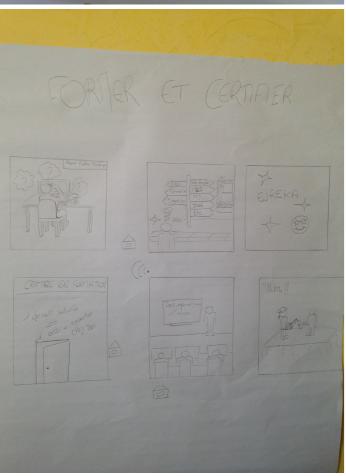






Les acteurs de l'inclusion numérique dans le Gard — À propos | Visualiser les données





Atelier - phase 3

Prototyper des solutions pour construire un numérique inclusif

La dernière phase de cette après-midi d'ateliers avait pour objectif de projeter les participant·e·s au sein d'un projet concret d'e-inclusion. Ils/elles ont pour cela prototypé des solutions concrètes en imaginant des dispositifs d'inclusion numérique sur le département.

En conservant les groupes précédents formés pour la cartographie, les participant·e·s ont imaginé un story-board (en 6 cases) d'une solution innovante : un service d'inclusion numérique qui répond à leurs besoins, qui « maille » les partenaires qu'ils/elles ont identifiés précédemment, etc.

Projets imaginés:

- La mutualisation rend le numérique accessible à tous
- Création de structures d'inclusion numérique en milieu rural
- Analyser les besoins des usagers sur un territoire donné
- Former et certifier
- Mutualiser les outils et identifier les besoins
- Agir ensemble pour l'inclusion

Synthèse de la journée

Cette journée d'approfondissement des pratiques profesionnelles organisée en 4 temps (conférence, présentation de la synthèse du diagnostic départemental sur l'inclusion numérique, table ronde et ateliers participatifs) a permis d'identifier plusieurs éléments indispensables au développement d'une stratégie d'inclusion numérique cohérente et au service de tous les acteurs concernés de près ou de loin par ce domaine.

Les diverses phases d'atelier et les nombreuses prises de parole de la journée ont en effet permis de mettre en avant un besoin important de co-construction d'un diagnostic et d'une cartographie sur le secteur (avec les acteurs concernés - publics et professionnel·le·s) et un besoin renforcé de concertation sur le sujet de l'inclusion numérique.

L'autre point important identifié au cours de la journée est celui qui concerne la redéfinition des missions de certains opérateurs de service public aujourd'hui «obligés» de faire de la médiation numérique. Cette reconfiguration de certains métiers appelle des réponses fortes en matière de formation des professionnel·le·s du secteur social, de l'accompagnement à l'emploi, de la médiation linguistique, sociale et socio-culturelle.

Les constats identifiés lors de cette journée d'approfondissement de vos pratiques professionnelles permettent à l'équipe du Ceregard d'orienter et de renforcer son action au plus proche de vos besoins. Structurer et coordonner un réseau de professionnel·le·s concerné·e·s par la question de l'inclusion et de la médiation numérique apparait donc comme une nécessité. Accueillir, diagnostiquer, accompagner, orienter, mutualiser sont les pierres angulaires d'actions d'e-inclusions qui ont été pensées sur cette journée d'approfondissement des pratiques profesionnelles.

Rendre visibles et lisibles les actions locales d'e-inclusion est également une priorité importante d'une stratégie de territoire pertinente et efficiente. En ce sens, une première action a été réalisée lors de cette journée : une cartographie interactive des lieux et acteurs de l'e-inclusion dans le Gard. Elle est disponible à l'adresse suivante :

http://u.osmfr.org/m/226987/

Et nous vous encourageons à la compléter. Le Ceregard vous remercie de votre implication et de la richesse des échanges.



ATOME - 2 rue Michelet (1er étage) 30100 Alès

Tél.: 04 66 52 04 05

Mail: contact@mde-alescevennes.fr



Centre de Ressources Gardois pour la Maîtrise des Savoirs de Base et l'Apprentissage du Français

97 rue des Anciens Combattants d'AFN 30 000 Nîmes

Tél.: 04 66 21 24 68 Mail: ceregard@orange.fr

Carol' DOLADILLE - Directrice Aveline JARRY - Conseillère technique et pédagogique