LE CARNET

pour construire un numérique d'intérêt général

RETOUR SUR
NUMÉRIQUE EN COMMUN[S] 2021

Mars 2022
www.numerique-en-communs.fr

NEC

Note à l'attention de la lectrice et du lecteur

Dans ce carnet, nous avons décidé d'adopter les principes de l'écriture inclusive. Par ce choix, nous voulons montrer qu'en utilisant cette forme rédactionnelle, il est possible de contenir les stéréotypes de genre, d'assurer une meilleure représentation des femmes dans la langue et d'éviter leur enfermement dans un répertoire restreint de rôles et de situations, limitant de fait leurs possibilités d'être et d'agir.

Nous sommes conscients et conscientes que certains marqueurs typographiques de l'écriture inclusive, comme le point médian, peuvent perturber la lecture, notamment pour les personnes dyslexiques, les personnes aveugles ou malvoyantes utilisant des logiciels de synthèse vocale, ou les personnes en apprentissage ou en difficulté avec la langue écrite. De ce fait, nous avons fait le choix d'employer les doublets (« les citoyens et les citoyennes »), de favoriser le recours aux noms de métiers ou titres au féminin (en privilégiant les mots historiques comme « autrice » et « chercheuse » plutôt que les néologismes « auteure » et « chercheure ») et d'adopter une règle longtemps en vigueur en français : l'accord de proximité (« toutes celles et ceux » ; « les articles et tribunes publiées »).

Pour arrêter ces choix typographiques, nous nous sommes notamment inspirées de la charte publiée en 2021 par la revue féministe *La Déferlante*.

EN SAVOIR PLUS
https://revueladeferlante.fr/wp-content/uploads/2021/02/ladeferlante_orthotypo.pdf



ÉDITO

Face à la généralisation massive du numérique dans nos vies quotidiennes, nous ne pouvons que constater l'urgence de repenser en profondeur la manière dont nous concevons et développons le numérique.

Et en effet, pas un jour sans que les médias traditionnels, les réseaux sociaux ne fassent l'écho de difficultés subies par les plus fragiles à l'occasion de la dématérialisation. Pas un jour sans que ne soit dénoncé le coût pour la planète du développement exponentiel des interfaces et des infrastructures numériques. Pas un jour sans que l'on ne s'inquiète de la fragilité de nos systèmes et des enjeux de souveraineté associés.

Dans ce contexte parfois inquiétant, Numérique en Commun[s] porte une autre voix. Une voix optimiste. Une voix sereine. Une voix déterminée.

La voix d'un numérique d'intérêt général qui :

- défend l'inclusion de chacune et de chacun ;
- interroge les méthodes des transformations numériques ;
- s'intéresse à l'émergence et la structuration de solutions numériques durables et éthiques ;
- articule, soutient et développe des communs.

Aujourd'hui, nous en sommes sûres, pour la communauté Numérique en Commun[s], seule une approche complexe, systémique et collective permettra de penser un autre numérique pour demain.



Château de la Mercerie à Magnac-Lavalette -Villars (Charente).

Les deux jours organisés à Magnac-Lavalette-Villars (Charente) en octobre 2021 ont permis de travailler collectivement à l'émergence d'un numérique d'intérêt général.

Le présent carnet rend compte des outils, des méthodes et des ressources produits, à l'occasion de ce rendez-vous, porté depuis 5 ans par le programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires avec le soutien de la coopérative la MedNum.

SOMMAIRE

1 L'INCLUSION NUMÉRIQUE AU SEIN DES TERRITOIRES

COMMENT LES POLITIQUES PUBLIQUES LOCALES DÉVELOPPENT-ELLES L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?

p.11 — « Rerouter » les politiques publiques d'inclusion numérique

p.14 — 6 exemples d'interventions pour les collectivités

p.16 — Quelles médiations numériques pour quelle inclusion ?

p.21 — Comment la démarche NEC impacte les territoires ?

p.26 — Comment les CnFS viennent accélérer, pérenniser les politiques d'inclusion numérique ?

2 LES NOUVEAUX TERRITOIRES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

COMMENT LES LIEUX D'AUJOURD'HUI ET LES RÉSEAUX PROFESSIONNELS QUI RÉINVENTENT LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN ?

p.30 — Des tiers-lieux pour revitaliser les territoires

p.35 — 3 exemples édifiants de lieux de médiation numérique

p.38 — 15 Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

p.40 — Les différents lieux de médiation numérique

p.42 — À quoi pourrait servir un standard des données des lieux médiation numérique ?

3 DES COMMUNS NUMÉRIQUES POUR LES TERRITOIRES

COMMENT PENSER DES SERVICES NUMÉRIQUES LOCAUX RÉSILIENTS ?

p.56 — La transformation numérique durable décryptée localement

p.60 — Pourquoi les communs sont-ils la solution ?

p.62 — Un plan d'actions pour les communs sur les territoires

p.66 — 3 utilisations des données sur les territoires pour s'inspirer

p.70 — IFN : mieux connaître les populations exclues du numérique

4 L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES NUMÉRIQUES

COMMENT CRÉER DES SERVICES NUMÉRIQUES POUR TOUS ET TOUTES ?

p.74 — 3 exemples d'implication des personnes concernées qui donnent à réfléchir sur la conception de services

p.80 — Des services numériques adaptés : 4 étapes-clés

p.84 — Aller vers les publics pour agir dans des environnements capacitants

p.88 — Repenser l'accessibilité pour une réelle prise en considération des personnes handicapées

p.94 — Favoriser le plurilinguisme pour une meilleure inclusion en ligne

DOSSIER CENTRAL

À PROPOS DE NEC

p.44 — NEC en quelques chiffres

p.46 — NEC en quelques mots

p.48 — Une dynamique répartie sur l'année

p.50 — Les partenaires, acteurs et actrices de NEC21



L'INCLUSION NUMÉRIQUE AU SEIN DES TERRITOIRES



EXEMPLES DE NOUVELLES ÉCHELLES, PARTENARIATS ET TERRITOIRES D'ACTIONS

« Rerouter » les politiques publiques d'inclusion numérique

Déployées le plus souvent pour contrer les dynamiques d'exclusion sociale favorisées par la transformation numérique de nos territoires et de nos sphères professionnelles et personnelles, les politiques publiques relatives au numérique d'intérêt général sont à la fois multiples et singulières. Au-delà des actions de lutte contre les exclusions numériques et des schémas qui visent à coordonner différents types de partenaires et plusieurs échelles d'actions, nous pouvons présenter trois formes spécifiques d'actions publiques originales qui tâchent de « réinitialiser le numérique[1] » et de le rendre encapacitant.

[1] Sur ce point, voir notamment le programme #Reset (présenté page 57).

[2] Donna Haraway (2020), *Vivre avec le trouble*, Les Éditions des mondes à faire.

DÉFINITION

L'ENCAPACITATION (empowerment en anglais)
Processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action, lui permettant d'accéder au pouvoir individuel et collectif. Cette notion articule deux dimensions, celle du pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder. Sur ce point néanmoins, remarquons qu'il est peut-être nécessaire aujourd'hui de traduire « *empowerment* » par « habilitation » comme le propose la philosophe Isabelle Stengers afin de souligner qu'il n'est pas question d'une simple « acquisition » mais plutôt d'une métamorphose que Donna Haraway appelle de son côté « respons(h)abilité »[2].



Efficience, la boutique tiers-lieux-Fablab implantée dans un centre commercial à Louvroil (Nord)

1. ANALYSER LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES PUBLICS

Depuis 2020, **Bordeaux Métropole** développe un observatoire de l'inclusion numérique dans le but d'affiner ses diagnostics au plus près des réalités locales mais également d'orienter ses actions pour augmenter leurs efficacités. Multipartenariale (collectivités, État, universités, services sociaux, associations, etc.), cette initiative a comme objectif de partager en amont les besoins de mesure, de repérage des populations en fragilité numérique et de mutualiser au maximum les données utiles qui en résultent.

EN SAVOIR PLUS :
https://aginum.bordeaux-metropole.fr/programme/60def3584b0b852f869b458c

2. ÉTABLIR DE NOUVELLES « ALLIANCES » : ASSOCIER DE NOUVEAUX ACTEURS ET ACTRICES À L'AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE DES TERRITOIRES

Depuis 2021, cinq métropoles et intercommunalités (**Lyon, Strasbourg, Lille, La Rochelle et l'intercommunalité du SICOVAL**) ont travaillé avec l'association Les Interconnectés et l'Association française de normalisation (AFNOR), avec le soutien de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), en vue d'établir des indicateurs et modèles de financement des actions d'inclusion numérique (une initiative intitulée Coordination Territoriale pour l'Inclusion Numérique – CTIN). Ce faisant, elles contribuent à mobiliser des formes de financement originales et à élaborer un cadre de gouvernance des stratégies territoriales tout en établissant un diagnostic des besoins des personnes concernées par ces programmes.

EN SAVOIR PLUS :
https://societenumerique.gouv.fr/fr/dispositif/ctin

3. À LA RECHERCHE DES « NON-PUBLICS » : LE RÔLE DES TIERS-LIEUX

La région Hauts-de-France rassemble une communauté très riche de tiers-lieux qui, grâce à leur diversité, peuvent inventer des formes d'actions d'inclusion numérique ciblées et très originales capables d'aller chercher des publics dits invisibles ou « non-publics ». Ces dernières, financées notamment par le programme « Nouveaux Lieux, Nouveaux Liens » de l'ANCT, vont de la boutique tiers-lieux-Fablab implantée dans un centre commercial (**Auchan Hypermarché Louvroil**) à un café de quartier qui propose de l'accompagnement pour que le numérique soit source de solutions et non plus de problèmes (**Pop Café à Wazemmes**) en passant par un « lieu infini » centré sur les innovations rurales et citoyennes (**L'Hermitage à Autrêches**).

EN SAVOIR PLUS :
https://hyperliens.societenumerique.gouv.fr

DÉFINITION

LA NOTION DE NON-PUBLIC
En sociologie de la culture, la notion de non-public (formalisée par Francis Jeanson en 1973) est une manière de pointer les échecs de la démocratisation culturelle mais également de désigner le nombre très important de personnes qui n'ont aucun accès ni aucune chance d'accéder au phénomène culturel sous les formes qu'il revêt dans la presque totalité des cas. Une action en faveur du non-public ne s'arrête donc pas à trouver les moyens d'une meilleure ou d'une plus forte participation, elle cherche à introduire la préoccupation du partage, ce qui est particulièrement inspirant pour les mondes de la médiation numérique et du numérique d'intérêt général. L'inclusion numérique, comme les « non-publics » (synonyme d'exclusion numérique) peut, de ce fait, être considérée comme un défi à relever, un moyen de construire un numérique plus voulu que subi, plus humain, plus collectif et éthique.

FOCUS SUR QUELQUES EXEMPLES
D'OUTILS ET SERVICES
POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

6 exemples d'interventions par les collectivités

Structurer le tissu local

1

CRÉATION D'UN ESPACE-RESSOURCES EN LIGNE OUVERT
pour recenser l'ensemble des ressources accessibles sur le département permettant à l'ensemble des acteurs et actrices de se rencontrer et de partager leurs actions : *cartographies, agendas des actions de médiation, mandats, informations sur les Pass Numériques, ressources de fond, etc.*

2

ORGANISATION DE JOURNÉES MOBILISATRICES
en direction des aidants et aidantes, mailings, relais sur les réseaux sociaux pour présenter les initiatives d'inclusion numérique, rassembler les acteurs et actrices de l'écosystème. Il peut s'agir d'un NEC local. (voir « Comment la démarche NEC impacte les territoires ? », pp. 20-25).

Équiper les publics précaires

3

MISE À DISPOSITION D'UN PACK INFORMATIQUE
reconditionné pour les publics précaires, à coût nul ou très bas pour les bénéficiaires.

4

STRUCTURATION D'UNE FILIÈRE DE RECONDITIONNEMENT
de matériels informatiques qui s'appuie sur le secteur de l'insertion par l'activité (SIAE) et des Établissement et service d'aide par le travail (ESAT).

Atteindre les « non-publics[1] »

5

ENQUÊTE EN PORTE-À-PORTE POUR IDENTIFIER LES « NON-PUBLICS »
en partenariat avec les facteurs et factrices de La Poste pour quantifier le pourcentage de publics non identifiés par les politiques d'inclusion numérique (exemple : personnes de plus de 65 ans ayant un revenu inférieur au SMIC).

6

CRÉATION D'UN ESCAPE-GAME SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE,
pour amener vers le numérique par le ludique et utilisation de bornes d'arcades pour mobiliser les « non-publics », animée grâce à l'appui des mairies.

[1] Voir encadré page précédente.

RETOUR SUR LA MASTERCLASS DE PIERRE MAZET

CHERCHEUR EN SCIENCES SOCIALES,
SPÉCIALISTE DES USAGES NUMÉRIQUES

Quelles médiations numériques pour quelle inclusion ?



> **Quand le public ne vient pas pour apprendre le numérique, mais pour résoudre une urgence administrative, il est quand même difficile de l'embarquer sur le développement de ses compétences numériques. ”**
> — Pierre Mazet

La « médiation numérique » désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous et toutes, pour pouvoir agir dans la société numérique. Au-delà de la maîtrise des outils matériels et logiciels et de leurs usages, il s'agit aussi de développer l'aptitude à comprendre les enjeux sociaux, culturels, politiques, environnementaux et économiques du numérique[1].

[1] Voir Charte Réseau national de la médiation numérique (2014).

Face à l'urgence générée par les problèmes administratifs des personnes les plus éloignées du numérique, il s'agit bien souvent de faire à la place de, plutôt que de s'inscrire dans une démarche du faire avec, en particulier s'il s'agit d'accueil individuel dans un lieu ouvert, puisque la pression de la file d'attente invite à aller vite. Sans compter que celles et ceux qui rencontrent des difficultés administratives, bien qu'ils ou elles aient déjà quelques usages numériques, semblent avoir besoin d'un accompagnement social et administratif, plus que numérique. Dans ce contexte, les professionnelles et professionnels de l'action sociale se retrouvent en première ligne et doivent bien souvent se saisir des questions numériques lors de leurs accompagnements. Cette nouvelle réalité professionnelle nécessite alors des formations spécifiques et une clarification de la posture.

FAIRE COÏNCIDER OFFRE ET BESOIN POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Orienter les publics vers l'offre la plus adaptée (et aller jusqu'à l'apprentissage de compétences numériques)

→ Aller chercher les publics là où ils sont.
→ Sensibiliser et former les professionnelles et professionnels de l'action sociale et les enseignantes et enseignants.

Intéresser l'usager et l'usagère (transformer finalement l'obligation en mobilisation)

→ Créer des ateliers plus terre à terre et répondre au besoin du grand public, en lien avec un contexte et une forme de saisonnalité : comment mieux acheter en ligne, à l'occasion des soldes ? Comment comparer les offres énergétiques grâce à internet ?
→ Aller à la rencontre des publics : permanence dans des lieux partenaires, bus numérique…
→ Associer le public à la construction de l'offre avec des dispositifs ludiques.

Faire (vraiment) connaître l'offre

→ Accueillir des groupes grâce à des partenariats pour être mieux repérés.
→ Clarifier et afficher son offre dans les lieux du territoire.
→ Mobiliser les organismes prescripteurs, les tenir informés de l'offre d'accompagnement pour qu'ils soient des relais efficaces.
→ Faire du porte-à-porte, au besoin.

DISPOSITIF



AIDANTS CONNECT
Sécuriser et faciliter le « faire pour le compte de » pour celles et ceux qui accompagnent régulièrement des personnes en difficulté dans la réalisation de démarches en ligne. Aidants Connect est développé par l'ANCT pour une diversité d'aidants et aidantes professionnelles : travailleurs et travailleuses sociales, agents et agentes publiques d'accueil, médiateurs et médiatrices numériques… et nécessite une habilitation.

RESSOURCE



LE PETIT GUIDE INTERGALACTIQUE DU NUMÉRIQUE
Un guide réalisé par Fabien Devilliers, médiateur numérique de la Fibre 64, conçu à partir des interrogations des participants et participantes aux ateliers numériques.

[1]

Hyperliens (2020),
« Association Avec Nous : Fabriques numériques des quartiers populaires »,
saison 2, épisode 2.

DE QUOI « ACCOMPAGNER » EST-IL LE NOM ?

« Personne ne peut prétendre énoncer ce qu'accompagner veut dire "en vérité". La question est : qu'est-ce que je fais "au juste", quand je dis "accompagner" ? L'accompagnement est ainsi sous tension car il renvoie "chacun" à un regard critique sur ce qu'il fait "au juste" quand il accompagne alors qu'il ne peut résulter que d'une construction "collective", autrement dit, mis au travail dans chaque institution où il est mis en œuvre. »
Maela Paul (2012), « L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient »,
Recherche en soins infirmiers, n° 110.

Le terme d'accompagnement est une notion qui peut paraître floue ou différente suivant le secteur d'activité qui la convoque. Elle doit cette caractéristique au fait qu'en s'ajustant à chaque situation, par définition singulière, elle s'invente (ou presque) avec chaque personne qu'il convient d'accompagner. De ce fait, est-il possible d'en définir les fondamentaux et de caractériser précisément ce qu' « accompagnement au numérique » ou bien encore « médiation / inclusion numérique » signifient ? Comme nous y invite la chercheuse Maela Paul, spécialiste de la formation des professionnels et professionnelles de l'accompagnement, peut-on identifier ce qui est « au fondement » d'une posture dite d'accompagnement (au numérique) ?

Numérique En Commun[s] est pensé à la fois comme un écosystème et comme un rendez-vous annuel où il est possible de faire un point collectif sur ces questionnements. Un ensemble de rencontres où l'on peut trouver des éléments, des repères, des retours d'expériences capables d'outiller les médiatrices et les médiateurs numériques qui font quotidiennement de l'accompagnement « numérique ». **Mais au-delà de découvrir, voire d'adopter des outils, des ressources capables d'aider celles et ceux qui accompagnent des personnes en difficulté avec le numérique, il nous semble important de rappeler qu'accompagner vers l'autonomie numérique ne peut pas s'envisager comme un état figé mais comme un apprentissage continu, qui n'a de cesse de se renouveler. C'est aussi de cette manière que s'incarne un numérique d'intérêt général !**



RESSOURCE



OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE
Site qui permet de suivre, trimestre par trimestre, l'avancée de la dématérialisation des 250 démarches administratives les plus utilisées à l'aide de différents indicateurs : satisfaction des utilisateurs et utilisatrices, compatibilité mobile, accessibilité du service support, etc.

EN SAVOIR PLUS
https://observatoire.numerique.gouv.fr/observatoire

RESSOURCE



DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS : TROIS ANS APRÈS, OÙ EN EST-ON ? (2022)
Rapport de la Défenseure des droits qui revient sur les inégalités d'accès aux droits provoquées par la dématérialisation des démarches administratives.

EN SAVOIR PLUS
https://defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_rapport-dematerialisation-2022_20220207.pdf

“

Pour nous, le premier objectif a été de partager une vision commune et de co-construire ce que pourrait être la médiation numérique à l’échelle de notre région. Un an après, on veut aller plus loin : comprendre où se fait la médiation numérique, comment et avec qui ? "

— Églantine Dewitte, Directrice du Hub numérique inclusif Les Assembleurs (Hauts-de-France)

RETOUR SUR LA MASTERCLASS DE FRANÇOIS HUGUET

RAPPORTEUR DES NEC LOCAUX

Comment la démarche NEC impacte les territoires ?

Grands rassemblements des acteurs et actrices de l’inclusion numérique, les événements labellisés Numérique en Commun[s] (NEC) se retrouvent à tous les échelons territoriaux. Quartiers, villes, regroupements de communes, départements, régions, etc. NEC est un format ouvert dont chacun et chacune peut s’emparer pour découvrir et faire connaître les initiatives de son territoire, mutualiser et construire des outils de coordination comme de médiation, ou encore travailler à l’élaboration collective d’une stratégie de territoire à partir des besoins remontés du terrain.

La démarche Numérique en Commun[s] est née, en 2018, de la volonté de l’État de construire, et de conduire, la stratégie nationale en matière d’inclusion numérique avec l’ensemble de la filière. Opérateurs de services publics, collectivités territoriales, associations, entreprises, tiers-lieux, chercheurs et chercheuses, médiateurs et médiatrices numériques, aidants et aidantes… un grand nombre de parties prenantes a été mobilisé pour la rédaction des recommandations et du rapport final.

La marque Numérique en Commun[s] a été créée pour entretenir sur le temps long cette dynamique collective et assurer une gouvernance partagée de la stratégie nationale nouvellement adoptée. Fort du succès de la première rencontre nationale organisée à Nantes en 2019, le format a immédiatement été rendu accessible afin de permettre aux communautés de s’en saisir et de décliner la démarche à un niveau local.



NEC Local à Châteauneuf de Gadagne (Vaucluse), le 6 octobre 2020.

DES ÉVÉNEMENTS POUR UN NUMÉRIQUE ÉMANCIPATEUR SUR LES TERRITOIRES

En favorisant la territorialisation des stratégies en faveur d'un numérique d'intérêt général, Numérique en Commun[s] renoue avec la défense d'un numérique capacitant et convivial portée dès les années 2010 par une importante communauté de médiateurs et médiatrices numériques. Invité de la masterclass, Éric Ferrari, directeur de l'aménagement numérique à la collectivité de Corse, éclaire cette filiation en revenant sur la première édition des Assises Nationales de la médiation numérique qui s'est tenue en 2011 à Ajaccio.

Animées par la conviction que le numérique ne peut être émancipateur qu'à la condition de sortir d'une vision déterministe de la technologie (voir encadré ci-dessous), les Assises d'Ajaccio avaient pour ambition de développer une conscience territorialisée des enjeux numériques. C'est-à-dire de ré-encastrer le numérique dans le territoire corse pour développer une vision collective et commune de ce que devaient être un aménagement territorial et une médiation numérique adaptées à la spécificité des caractéristiques et besoins locaux.

DÉFINITION

LE DÉTERMINISME TECHNOLOGIQUE

Croyance héritée du XIXe siècle selon laquelle la technologie et la science se développent de manière autonome, en dehors de toute influence sociale, et que ce développement détermine l'évolution de la société (« on n'arrête pas le progrès ! »). Le déterminisme technologique est très controversé dans la mesure où les technologies apparaissent comme hors-sol, déconnectées de leurs contextes d'émergence, de production et de déploiement [1].

[1] Pierre Doray, Florence Millerand, « Déterminisme technologique », *in* Frédéric Bouchard, Pierre Doray, Julien Prud'homme (dir.), *Sciences, technologies et sociétés de A à Z*, Presses de l'Université de Montréal, 2015, pp. 66-68. En ligne : https://books.openedition.org/pum/4240

> **Le choix d'un numérique choisi implique une approche éthique et locale du développement numérique. ”**
> — Éric Ferrari, co-initiateur des Assises nationales de la médiation numérique

PORTAGE LOCAL, ACCOMPAGNEMENT NATIONAL

Pour les acteurs et actrices qui se portent volontaires pour animer des temps forts autour d'un numérique territorial ouvert, inclusif, éthique, le programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) propose un accompagnement dédié.

Celui-ci peut comprendre :

➔ Un appui à la programmation, un soutien pour la prise en main et l'appropriation au niveau local des dispositifs nationaux portés par l'ANCT ou ses partenaires ;
➔ Une subvention pour couvrir des frais liés à l'organisation de l'événement ;
➔ Des espaces de mutualisation entre porteurs de NEC locaux ;
➔ Un soutien à la communication ainsi qu'à la mobilisation d'acteurs et actrices institutionnelles ou privées ;
➔ La valorisation et la documentation de l'événement par la production d'un Carnet du NEC local (voir encadré p. 24).

EN SAVOIR PLUS
https://numerique-en-communs.fr/appel-a-nec-locaux

LES NEC LOCAUX PASSÉS ET À VENIR



FOCUS : LES CARNETS NEC



La plupart des événements Numérique en Commun[s] font l'objet d'un carnet. Reportages, entretiens, éclairages… l'objectif est de documenter, valoriser et mettre en perspective ce qui se fait au niveau local pour :

➔ rendre compte des dynamiques existantes ;
➔ saisir les conditions de déploiement d'un numérique d'intérêt général ;
➔ permettre une meilleure structuration des initiatives de médiation et d'inclusion numérique à l'échelle nationale.

Ce travail est réalisé par une équipe de sept chercheuses, chercheurs et journalistes indépendants : Zoé Aegerter, Yaël Benayoun, François Huguet, Clément Mabi, Sébastien Magro, Claire Richard et Emmanuel Vergès.

EN SAVOIR PLUS :
https://numerique-en-communs.fr/les-carnets-de-nec-locaux

RESSOURCE



« STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF » (2018)
Rapport sur la mise en œuvre d'une stratégie nationale pour un numérique inclusif issu d'un travail collaboratif et participatif coordonné par la Mission Société Numérique.

EN SAVOIR PLUS
https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr

RESSOURCE



« CITOYENS D'UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE. ACCÈS, LITTÉRATIE, MÉDIATIONS, POUVOIR D'AGIR : POUR UNE NOUVELLE POLITIQUE D'INCLUSION » (2013)
Rapport de référence sur l'e-inclusion en France coordonné par la chercheuse Valérie Peugeot alors vice-présidente du CNNum.

EN SAVOIR PLUS
https://cnnumerique.fr/nos-travaux/inclusion-numerique

“ Nous en sommes à notre troisième NEC. Chaque année, on invente un format qui correspond à l'évolution des besoins de la communauté bordelaise. En 2019, l'enjeu était de fédérer la communauté des acteurs sociaux. En 2020, on a co-construit avec les acteurs de la médiation numérique un format hybride étalé sur une semaine pour répondre aux contraintes de la pandémie. Et en 2021, on a fait une université d'été ouverte au grand public avec un gros volet sensibilisation : “ l'inclusion, c'est l'affaire de tous ” ! ”
— Sophie Woodville,
Responsable de projets animation du territoire et innovation ouverte, Bordeaux Métropole

RETOUR SUR L'EXPLORATION « CNFS » À NEC21

Comment les CnFS viennent accélérer, pérenniser les politiques d'inclusion numérique ?

Le recrutement et la formation de 4 000 Conseillers et Conseillères numériques France Services (CnFS) dans le cadre du plan « France Relance » est un évènement sans précédent dans le champ de l'inclusion numérique, par son ampleur et les fonds alloués à sa réalisation (200 millions d'euros). Et pour preuve : plus de 5 532 structures publiques ou privées ont fait une demande d'accueil d'un, une ou plusieurs CnFS et près de 46 000 Français et Françaises se sont inscrites pour le devenir.



UN MOYEN POUR LES COLLECTIVITÉS DE PASSER À L'ACTION

Cette mobilisation massive est particulièrement significative parmi les collectivités territoriales. Si celles qui s'attellent déjà à la montée en compétences numériques de leurs habitants et habitantes ont rapidement candidaté à l'appel à manifestation d'intérêt, plusieurs centaines d'autres, alors peu actives dans ce domaine, ont suivi.

Qu'il s'agisse de départements, d'EPCI ou de communes, le constat est le même : l'arrivée imminente des CnFS a indéniablement favorisé le passage à l'action de ces collectivités, qui avaient pour la plupart déjà identifié l'enjeu d'accompagner les citoyens et citoyennes vers l'autonomie en manière d'outils et usages numériques mais qui n'avaient pas encore mis en œuvre d'initiatives spécifiques pour y répondre.

L'ÉMERGENCE OU LA CONSOLIDATION DE GOUVERNANCES DÉDIÉES

L'exploration « Dispositifs inclusifs », rassemblant des collectivités territoriales (agents et agentes, élus et élues), des associations, des médiateurs et médiatrices numériques, des chercheurs et chercheuses, l'a montré : le déploiement des CnFS a varié selon les territoires, du fait des logiques déjà à l'œuvre et de la mobilisation des acteurs et actrices de terrain.

Si certaines collectivités ont piloté le déploiement des CnFS aux côtés des services déconcentrés de l'État, consacrant ainsi leur rôle de chefs et cheffes de file de l'inclusion numérique (des conseils départementaux pour la plupart, mais également des EPCI), **la plupart des territoires ont vu naître des dialogues inédits sur la question de l'inclusion numérique. Ces nouvelles formes de coordination permettent de travailler à l'équilibre de la répartition territoriale des CnFS, notamment grâce à la mutualisation de postes entre plusieurs communes avoisinantes** dont les besoins propres n'auraient pas suffi à l'accueil d'un ou d'une CnFS à temps plein.

L'ÉLABORATION DE STRATÉGIES D'INCLUSION NUMÉRIQUE *AD HOC* (OU LE PASSAGE À L'ÉCHELLE DE STRATÉGIES DÉJÀ EN ŒUVRE)

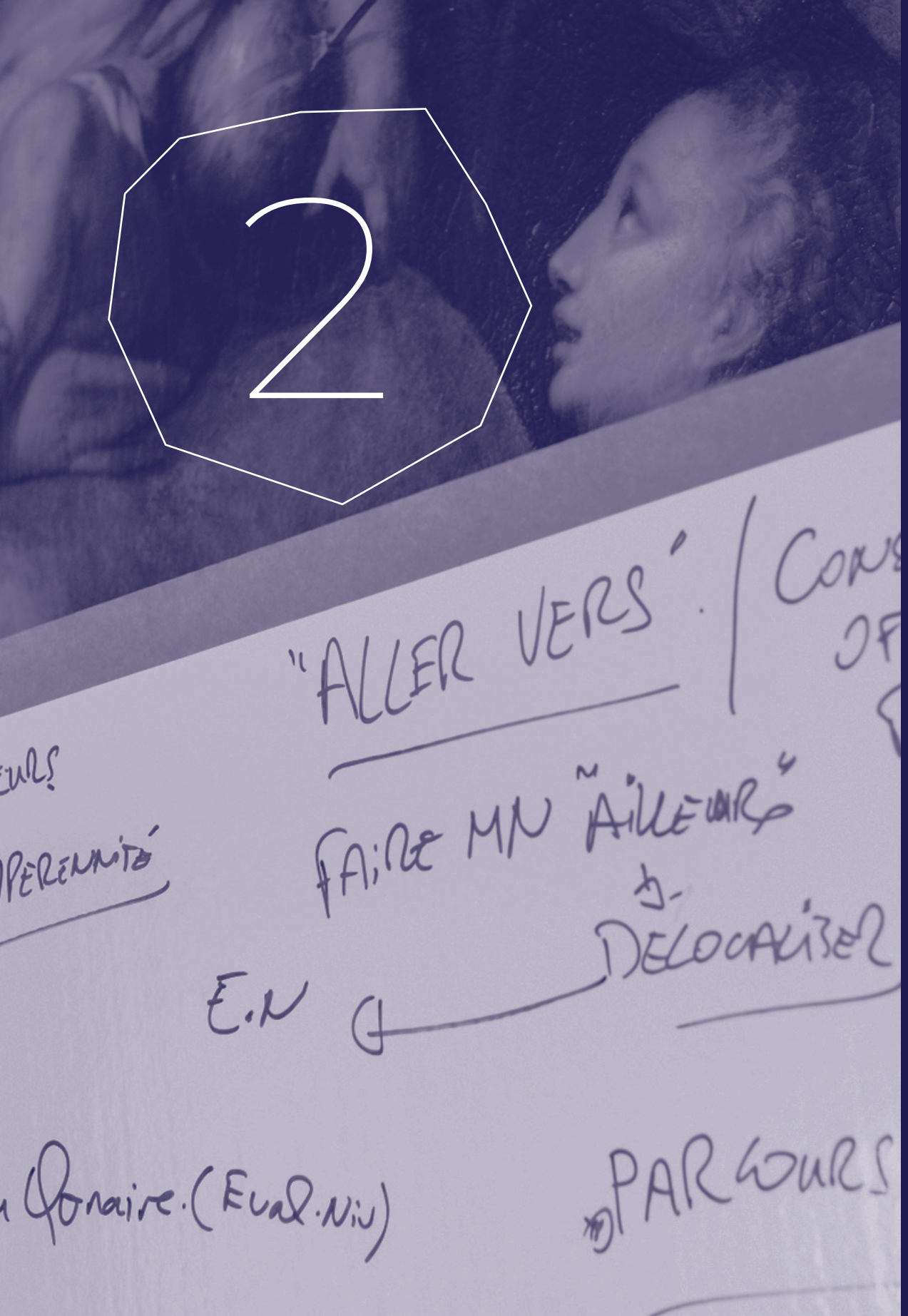
Les logiques de déploiement des CnFS peuvent ainsi, dans certains cas, servir de préalables à l'élaboration de stratégies d'inclusion numériques plus globales. L'arrivée sur le terrain de professionnels et professionnelles de l'inclusion numérique, formées et qualifiées, constitue en effet un accélérateur inédit de la réflexion des collectivités. Ces médiateurs et médiatrices peuvent être perçues tant comme une ressource supplémentaire à disposition des acteurs et actrices territoriales que comme un moyen de mettre en discussion, de thématiser et aussi d'opérationnaliser la question de l'inclusion numérique au niveau local.

Les enjeux inhérents à leurs périmètres d'intervention, à leurs publics cibles et aux contenus des accompagnements proposés aux habitants et habitantes contraignent les collectivités employeuses à collaborer avec l'ensemble des parties prenantes au niveau local. Il s'agit ainsi de proposer une offre de médiation numérique cohérente et complémentaire sur un territoire, en évitant les doublons au niveau local et en proposant des réponses aux différents besoins des publics.

Pour de nombreux territoires, l'arrivée des CnFS semble renforcer une stratégie d'inclusion numérique déjà existante, en permettant un passage à l'échelle de certaines initiatives. L'enjeu consiste alors à bien articuler l'arrivée de ces nouveaux professionnels et professionnelles avec un réseau de médiation numérique historique (avec une culture, un vocabulaire, des pratiques déjà ancrées et diffusées).

Accueillir ces professionnels et professionnelles invite également les collectivités à conduire une réflexion de long terme, pour penser dès à présent la pérennisation des postes et de l'offre proposée aux habitants et habitantes.

Un programme de recherche visant à mesurer l'impact effectif de l'arrivée des CnFS sur la conception ou la modification des politiques locales d'inclusion numérique financé par l'ANCT et coordonné par Pierre Mazet est aujourd'hui en cours. Les premières conclusions sont attendues pour le printemps 2022.



LES NOUVEAUX TERRITOIRES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

RETOUR SUR LA MASTERCLASS DE LÉA MASSARÉ DI DUCA

FORMATRICE, CONFÉRENCIÈRE, JOURNALISTE SPÉCIALISTE DES TIERS-LIEUX

Des tiers-lieux pour revitaliser les territoires



Hyperliens (2020), « Fablab des 3 Lapins : fabriquer du réseau et du lien », saison 2, épisode 3.

Fablab, hub d'innovation, *makerspace*, laboratoire citoyen, friche urbaine, éco-village… depuis une vingtaine d'années, une nouvelle typologie de lieux s'impose dans les territoires. Souvent désignés par le terme de tiers-lieu, ces espaces entendent interroger profondément nos manières de produire et de faire société.

Léa Massaré di Duca, prospectiviste en tiers-lieux et fondatrice de l'agence Wide Open Project, a parcouru plus d'une dizaine de pays à travers le monde à la rencontre de ces lieux pour saisir leur singularité et analyser les dynamiques sociales, organisationnelles et économiques sous-jacentes. Retour sur deux ans d'enquête de terrain.

UN PEU D'HISTOIRE

Le concept de tiers-lieu (*third place*) a été popularisé par le sociologue nord-américain Ray Oldenburg à la fin des années 1980 dans un contexte de fortes pressions urbaines[1].

Aux États-Unis, la mise en œuvre de politiques volontaristes en faveur de l'automobile incite les classes moyennes et supérieures à quitter massivement les centres-villes au profit de banlieues-dortoirs pavillonnaires[2]. Laissées à l'abandon, les activités et institutions des centres-villes sont éclatées en pôles dans les périphéries. Centres de décision, centres d'affaires, centres commerciaux, centres de loisirs voient le jour et contribuent à fractionner les lieux et les usages.

Cette compartimentation fonctionnelle de l'espace urbain ne laisse pas de place à l'émergence de lieux de socialisation organique[3]. Pourtant ces lieux de rencontres, d'échanges, de débats, voire de conflits ont toujours existé. C'est la place du village, le marché, le *hammam*, le café du commerce, l'arbre à palabres, le lavoir… Le concept de *third place* permet à Ray Oldenburg d'alerter sur les enjeux sociaux et politiques de la disparition de ces lieux de vie dans les plans d'urbanisme nord-américains et d'appeler à leur maintien[4].

DEUX DISPOSITIFS D'ÉTAT POUR SOUTENIR LES TIERS-LIEUX

En 2019, l'ANCT lance le programme « Nouveaux lieux, nouveaux liens » dans l'objectif de stimuler et d'accompagner le développement des tiers-lieux sur l'ensemble du territoire français. Deux appels à manifestations d'intérêt (AMI) ont été ouverts pour soutenir la structuration de réseaux locaux de tiers-lieux et favoriser leur pérennisation :

→ **Fabriques de territoire :** clôturé en septembre 2021, l'AMI a permis d'identifier et de consolider le modèle économique de 300 tiers-lieux pouvant tenir un rôle de tête de réseaux dans les territoires ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la Ville (QPV).

→ **Manufactures de proximité :** ouvert jusqu'au 3 mars 2022, l'AMI favorise l'émergence de tiers-lieux dédiés à la production et à l'animation de communautés professionnelles dans les territoires identifiés comme fragiles (petites et moyennes villes, zones rurales, QPV).

EN SAVOIR PLUS :
https://tierslieux.anct.gouv.fr/fr/accueil

[1] Ray Oldenburg (1989), *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts, and How They Get You Through the Day*, Paragon House.

[2] Dans les années 1960, la démocratisation de l'automobile est accompagnée de mesures telles que le développement d'autoroutes, le maintien d'un faible prix du carburant, le zonage des activités.

[3] Lieux qui permettent de produire de la cohésion sociale à partir de la complémentarité des activités et des fonctions des individus, contrairement à une forme de socialisation qui reposerait sur une similitude des comportements et des normes.

[4] Pour une généalogie plus fine du concept de tiers-lieu, voir Antoine Burret (2015), *Tiers-lieux, fablab, hackerspaces. Et plus si affinités*, Fyp éditions.

2

DE DÉTROIT À LOMÉ, QU'EST-CE QUI FAIT TIERS-LIEUX ?

Aujourd'hui, de nombreux lieux ont valeur de tiers-lieux aux quatre coins du monde. Pour n'en citer que quelques-uns : Ponyride à Détroit (Michigan, États-Unis), el Laboratorio para la Ciudad à Mexico (Mexique), la Casa B à Bogotá (Colombie), la Vila Itororó à São Paulo (Brésil), le projet Young à Griffintown (Montréal, Canada), le Hub Cité à Lomé (Togo), ou encore Communa ASBL à Bruxelles (Belgique)[1]. Rien qu'en France, l'association nationale des tiers-lieux France Tiers-Lieux recense environ 2 500 tiers-lieux en 2021[2].

Pour s'y retrouver dans cette galaxie de lieux, Léa Massaré di Duca identifie au moins trois dénominateurs communs :

→ La présence d'une communauté intentionnelle, c'est-à-dire d'une communauté qui se retrouve autour de valeurs communes et d'une même envie de s'approprier le lieu pour faire société différemment

→ L'ancrage dans un territoire, c'est-à-dire la capacité de la communauté à être à l'écoute des besoins des populations vivant aux alentours du lieu et ne pas créer un entre-soi déconnecté des réalités sociales propres au territoire d'implantation.

→ La prégnance du processus et de la création de communs. En ce sens, les tiers-lieux sont d'abord des lieux en action, non déterminés par des fonctions, des « laboratoires » dans lesquels citoyens et citoyennes peuvent explorer de nouvelles manières de faire en commun et pour le commun.

Au-delà de l'aspect matériel, c'est bien cette dynamique d'appropriation et de définition collective qui fait tiers-lieu. De ce point de vue, les ronds-points utilisés par les Gilets jaunes[3] peuvent faire figure de tiers-lieux éphémères. La démarche tiers-lieu interpelle les organisations et les collectivités territoriales sur leur capacité à intégrer cette dimension collective et l'incertitude qui la caractérise dans leurs projets tant stratégiques qu'urbains.

RESSOURCE



TIERS-LIEUX, FABLAB, HACKERSPACES. ET PLUS SI AFFINITÉS (2015)
Importante enquête qui dresse un panorama complet des tiers-lieux et autres lieux expérimentaux de vie et de production contemporains. Cette étude est réalisée par le socio-anthropologue Antoine Burret ; elle est publiée chez Fyp éditions.

EN SAVOIR PLUS
https://www.fypeditions.com/tiers-lieux-et-plus-si-affinites

RESSOURCE



« LIEUX INFINIS : CONSTRUIRE DES BÂTIMENTS OU DES LIEUX ? » (2018)
Catalogue de l'exposition présentée au Pavillon français de la 16e Biennale internationale d'architecture de Venise. Le collectif Encore Heureux, commissaire de l'exposition, explore dix lieux expérimentaux non programmatiques en donnant à voir les processus de création, d'appropriation, d'engagement, de gouvernance qui s'y jouent.

EN SAVOIR PLUS
https://editions-b42.com/produit/lieux-infinis-2



Hyperliens (2020), « Association Ping : Culture libre et éducation populaire », saison 2, épisode 4.

COMMENT MESURER L'IMPACT D'UN TIERS-LIEU ?

Les indicateurs classiques de performance sont peu adaptés à la démarche des tiers-lieux. D'abord conçus pour répondre à des enjeux de productivité et de rentabilité, ils sont difficilement mobilisables pour la mesure d'impacts sociaux. En effet, comment évaluer la résilience d'un quartier, l'ancrage territorial d'un lieu ou la confiance d'une communauté ?

Soutenues par la Banque des Territoires, quatre structures de l'ESS – Plateau Urbain, Approche.s !, Le 24ème et le Pool – travaillent depuis 2018 sur la question. Cela a donné naissance en septembre 2021 à la première version de **Commune Mesure**, une plateforme libre, gratuite et *open source* se présentant comme un outil d'auto-évaluation et de visualisation des impacts positifs des tiers-lieux. Les indicateurs retenus s'intéressent tout à la fois à la gouvernance, l'emploi, le projet urbain, la solidarité créée, la transmission, etc.

EN SAVOIR PLUS :
https://communemesure.fr

[1] Des entretiens avec les animateurs et animatrices de la plupart des lieux cités sont à retrouver sur le site : https://wideopenproject.com

[2] La série Hyperliens parcourt le territoire français à la rencontre de ces lieux et propose un certain nombre de reportages : https://hyperliens.societenumerique.gouv.fr

[3] Voir par exemple Luc Gwiazdzinski (2019), « Le rond-point, totem, media et place publique d'une France en jaune », *Revue Multitudes*, n°74. : https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01994163



Hyperliens (2021), « La Mine : Bien plus qu'une ressourcerie », saison 3, épisode 1.

EXEMPLES DE NOUVELLES ÉCHELLES, PARTENARIATS ET TERRITOIRES D'ACTIONS

3 exemples édifiants de lieux de médiation numérique

Dans un rapport pour l'Assemblée Nationale paru en 2019[1], Daniel Agacinski et Louise Cadin présentent les dispositifs de médiation entre citoyens, citoyennes et administrations comme étant « à la croisée des chemins ». Une pandémie mondiale plus tard, après plusieurs séries de confinements, de mutations dans nos rapports au travail et une mobilisation sans précédent des mondes de la « médiation numérique », peut-on affirmer que l'ensemble des techniques et des actions qui permettent la compréhension et la maîtrise du numérique, ses enjeux et ses usages, sont, eux aussi, à un carrefour stratégique ?

Au-delà du simple accompagnement des Français et Françaises sur les démarches administratives dématérialisées, la médiation numérique est aujourd'hui structurée et agit de manière concrète et coordonnée pour développer le pouvoir agir des citoyennes et citoyens dans une société numérique. En tissant des liens entre tous les archipels qui la composent (associations, entreprises, collectivités, etc.), NEC21 a su montrer que la médiation numérique n'est plus à un carrefour, mais bien lancée sur une route qui réinterroge, notamment, la fonction des espaces de médiation numérique, vers plus de proximité, d'ouverture et de polyvalence dans leurs activités.

À ce titre, nous vous présentons ici trois initiatives singulières qui illustrent ce changement de paradigme, à l'œuvre dans certains lieux qui articulent une nouvelle forme de rapport aux services publics, au bien commun et deviennent de réelles « infrastructures civiques de résilience[2] ».

[1] Daniel Agacinski et Louise Cadin (2019), « Médiation accomplie ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations », France Stratégie, rapport pour l'Assemblée nationale. En ligne : https://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-mediation-accomplie_02072019_finalweb.pdf

[2] Sur ce point, voir Pascal Desfarges (2020), « Tiers-lieux : des infrastructures civiques de résilience », Banque des territoires. En ligne : https://banquedesterritoires.fr/processus-tiers-lieux-des-infrastructures-civiques-de-resilience



Hyperliens (2020),
« Association Avec Nous : Fabriques numériques des quartiers populaires »,
saison 2, épisode 2.

1. LA KAZLAB, FABLAB DE SAINT-LAURENT-DU-MARONI (GUYANE)

La KazLab est le fablab de l'association MANIFACT situé dans le camp de la Transportation (ancien bagne) à **Saint-Laurent du Maroni**. En 2020, la KazLab a fabriqué et distribué 7 710 visières dans toute la Guyane aux personnels soignants, pompiers et pompières, forces de l'ordre, etc. De ce fait, comme bien d'autres fablabs français, ce lieu et la communauté qui le compose ont prouvé leurs aptitudes à partager les fruits de l'innovation numérique, à constituer une force collective efficace en temps de crise et des chaînes de solidarité insoupçonnées. Aujourd'hui, il est devenu un accompagnateur de premier plan des structures d'accompagnement vers l'emploi, de professionnalisation des acteurs et actrices de la culture et d'accompagnement de publics illettrés.

EN SAVOIR PLUS :
https://franceurbaine.org/actualites/coordination-territoriale-pour-linclusion-numerique-7-territoires-vont-lexperimenter

2. LES FABRIQUES NUMÉRIQUE D'AVEC NOUS (MARSEILLE)

Ces espaces entièrement portés par un collectif d'habitants et d'habitantes (fabrique des Flamants, fabrique de la cité du Clos) et implantés au cœur des **quartiers Nord de la cité phocéenne** sont des tiers-lieux dédiés à l'éducation populaire, au numérique et à la formation professionnelle. Situés en pied d'immeubles, ils ouvrent l'accès à la création, au développement des usages et aux savoirs numériques. Ils ont également pour vocation de soutenir les projets des enfants, des jeunes mais aussi des parents qui habitent les quartiers populaires. En partenariat avec d'autres structures autant culturelles qu'entrepreneuriales, Avec Nous a su développer, loin des écosystèmes tech « classiques », un modèle de fablab qui s'adresse à toutes les générations et cherche à développer le pouvoir d'agir de chacun et chacune.

EN SAVOIR PLUS :
https://avec-nous.org/les-fabriques-numeriques

3. LE JARDIN D'ARVIEU, TIERS-LIEU VILLAGEOIS (AVEYRON)

Situé en milieu rural, le jardin d'**Arvieu** est un espace de vie et de travail où coworkers et coworkeuses, habitants et habitantes, associations partagent leur vie quotidienne au cœur d'un village. Sa singularité réside dans le fait que la commune qui accueille ce tiers-lieu en a fait l'étendard de sa politique de revitalisation et d'attractivité. Aux côtés du Cantou, médiathèque, cyberbase, pôle culturel et France Services du village, le jardin prouve que le numérique peut aussi être synonyme de lien social, de revitalisation des territoires ruraux, de mise en commun et d'inclusion.

EN SAVOIR PLUS :
https://lejardin.arvieu.fr

FOCUS SUR QUELQUES EXEMPLES
D'OUTILS ET SERVICES
POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

15 hubs territoriaux pour un numérique inclusif

Pour accélérer la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire et mettre en cohérence les politiques publiques en matière d'inclusion numérique, la Banque des Territoires et le Programme Société Numérique de l'ANCT se sont associés pour faire émerger des hubs territoriaux pour un numérique inclusif.

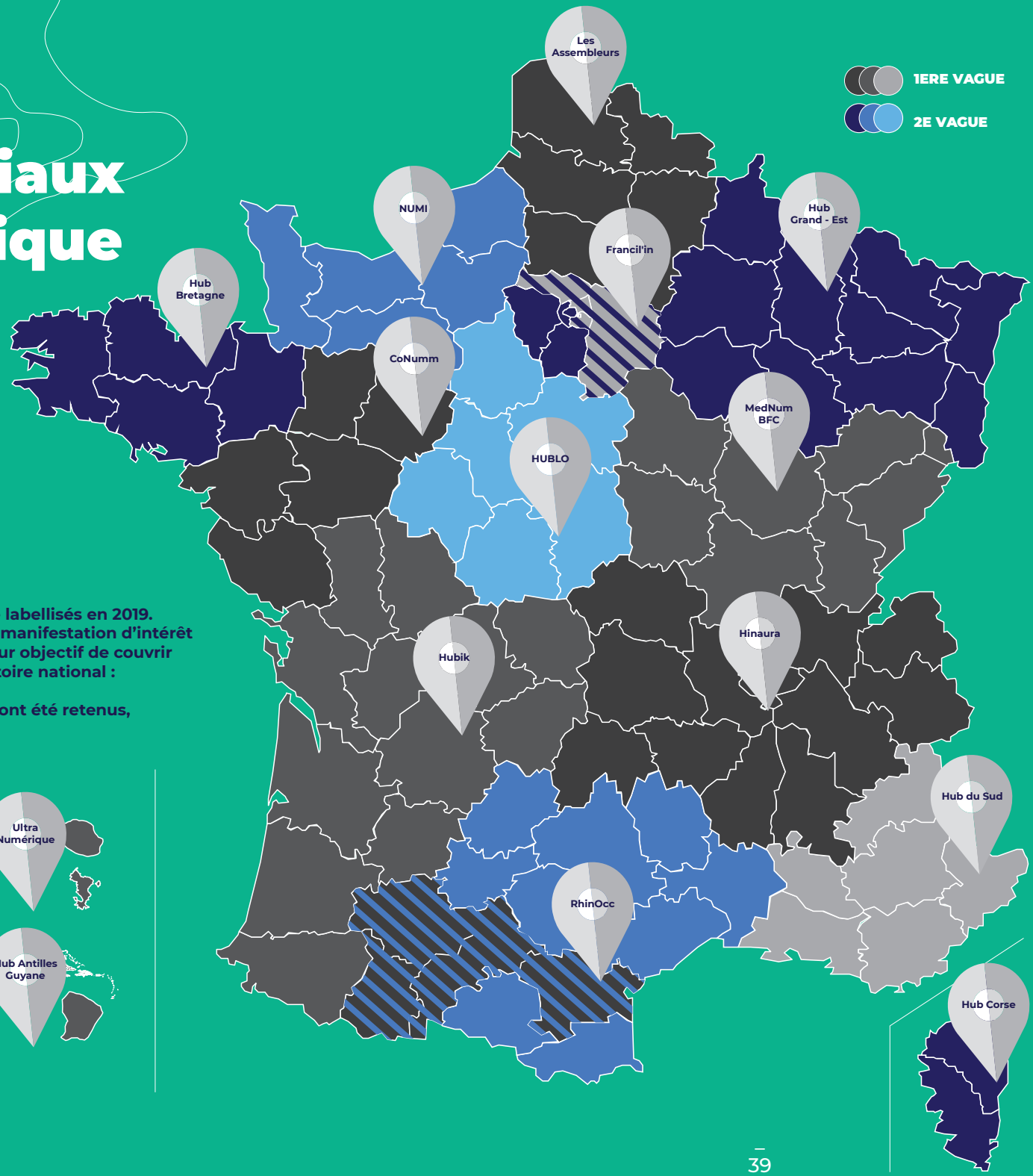
Ces hubs ont vocation à incarner un rôle de coordination, d'animation et de création de synergies dans les écosystèmes territoriaux. Ils fournissent un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numériques.

Ces hubs sont également les interlocuteurs privilégiés des collectivités territoriales, des opérateurs de services publics et des entreprises privées pour coordonner et amplifier les stratégies locales d'inclusion numérique.

11 hubs ont déjà été labellisés en 2019. En 2021, un appel à manifestation d'intérêt a été lancé avec pour objectif de couvrir l'ensemble du territoire national :

→ 5 nouveaux hubs ont été retenus,
→ 2 sont étendus.





FOCUS SUR L'ÉVOLUTION DES ACTEURS ET ACTRICES DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Les différents lieux de médiation numérique



[1] Voir « Des tiers-lieux pour revitaliser les territoires », pp. 30-34

Cette liste n'est pas exhaustive.

2

RETOUR SUR
L'EXPLORATION « DONNÉES ET TERRITOIRES »
À NEC21

À quoi pourrait servir un standard des données des lieux médiation numérique ?

Des acteurs et actrices de la médiation numérique, notamment les hubs territoriaux pour un numérique inclusif, ont produit de nombreuses données de recensement des lieux et des offres de médiation numériques (souvent rendues visibles sous forme de cartographies). Mais souvent, ces productions ne respectent pas le même format rendant alors impossible une vision formalisée, complète et partagée de l'offre nationale de médiation numérique.

L'exploration « Données et Territoires » menée lors de NEC21 par la MedNum et l'ANCT avec le soutien de Datactivist, visait à identifier les conditions de succès d'un standard des données de l'offre de médiation numérique en France.

L'analyse de l'existant constituait une étape clé pour l'élaboration du standard.
Les participants et participantes sont repartis du premier schéma développé par Aidants Connect. Une série de pistes d'amélioration ont été identifiées, donnant corps à un premier état des lieux. Ce travail collaboratif a également reposé sur l'analyse de quatre cartographies territoriales produites par les hubs[1] (Les Assembleurs, Hinaura, RhinOcc, Conumm) qui respectaient les critères suivants : diversité de territoires, approches, formats de données et exhaustivité. Les champs de chacune de ces cartographies ont été pointés pour trouver des divergences ou convergences sur les données.

[1] Voir la carte p. 38-39.

DÉFINITION

SCHÉMA DE DONNÉE
Modèle d'organisation des données géré par le système de base de données.

SUR LA BASE DE CETTE ANALYSE, DES RECOMMANDATIONS POUR UN FUTUR STANDARD ONT ÉTÉ FORMULÉES :

→ TARIF
Malgré des divergences (le champ de la base de données est parfois libre, parfois défini, optionnel ou obligatoire), ce champ reste simple à standardiser puisqu'il s'agit de chaînes de caractères et de valeurs identiques (gratuit/payant).

→ MODALITÉ D'ACCOMPAGNEMENT
La standardisation de ce champ nécessite une redéfinition de ce qu'il recouvre, puisque certains portails incluent uniquement la formation, tandis que d'autres proposent de l'accompagnement et de la formation.

→ ACCESSIBILITÉ
Les participants et participantes ont soulevé un problème de granularité des données des portails, avec des disparités dans les typologies de publics utilisées et un manque global d'uniformisation. L'accessibilité et les valeurs qu'elle recouvre doivent être redéfinies.

→ MODALITÉ D'ACCÈS
Ce champ est relativement facile à standardiser puisque les portails emploient des valeurs similaires : accès libre, sur inscription, sur adhésion. Les types de données peuvent varier (données en nombres, en chaînes de caractères, données géographiques) et la liste est parfois libre, tantôt prédéfinie.

→ PUBLIC CIBLE
Les participants et participantes recommandent de redéfinir l'étendue du champ et préconisent de limiter le nombre de valeurs à proposer.

→ STATUT
Ce champ converge quant aux valeurs proposées (public/privé), aux types de données (chaînes de caractères) et à la liste de données (prédéfinies). L'intérêt d'aller en détail dans la description des statuts a été questionné lors des ateliers.

→ SERVICE
Les divergences du champ des services sont nombreuses. Il existe de 10 à 100 valeurs selon les portails, avec des listes de valeurs libres ou prédéfinies, et des services de nature très différentes.

Afin de structurer collectivement les bases du standard, la MedNum poursuit en 2022 cette exploration, avec le soutien de l'ANCT, sous la forme de groupes de travail. Pour participer, rejoignez la liste de diffusion : https://framalistes.org/sympa/subscribe/schema_mediation_numerique

DÉFINITION

DONNÉE
En informatique, une donnée est la représentation d'une information dans un programme.

CHAMP
Case à remplir dans un formulaire.

DÉFINITION

PORTAIL
Page d'accueil donnant accès à des sites et/ou des services, sur internet.

VALEUR
Dans une base de données, informations prédéfinies pour un type de colonne.

NEC21 EN QUELQUES CHIFFRES

400
participants et participantes en présentiel

2
jours de travail et d'échanges

60
intervenants et intervenantes

6 300
participants et participantes en distanciel et

1 211
en replay

6
Explorations

10
Masterclass

6
Regards Croisés

30
Rendez-vous
au Comptoir

NEC21 EN QUELQUES MOTS

RETOUR SUR LES INTERVENTIONS PHARES DE LA PLÉNIÈRE DE NEC21, EN RÉSUMÉ.

Pour cette 4ème édition de Numérique en Commun[s], nous avons eu la chance de recevoir Cédric O, Secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, Amélie de Montchalin, Ministre de la Transformation et de la Fonction publique, Joël Giraud, Secrétaire d'État chargé de la Ruralité, Nele Leosk, Ambassadrice des affaires Numériques de l'Estonie et Carine Seiler, Haut-Commissaire aux compétences. Ce temps fort fut également l'occasion de lancer officiellement le mois de la fabrication des mobiliers d'inclusion numérique, lors d'un duplex avec l'équipe d'OctoberMake, installée à Toulouse.



“ En Estonie, la création d'un État numérique a commencé, dès 1997, par l'équipement massif des écoles et la formation des jeunes à l'utilisation des nouvelles technologies. Il s'agissait que personne ne manque d'outils et de compétences pour faire pleinement partie de notre démocratie numérique. ”

— Nele Leosk,
Ambassadrice des affaires
Numériques de l'Estonie

“ Aujourd'hui, le numérique permet de rendre les contenus pédagogiques plus attractifs, d'ancrer les apprentissages, d'impliquer l'apprenant, de faciliter les interactions et de sortir des logiques descendantes en nous éloignant d'un modèle où seule l'autorité dispensait un savoir. Convaincus des opportunités du numérique, nous souhaitons développer des communs et des ressources mutualisées dans le souci de l'intérêt général. ”



— Carine Seiler,
Haut-Commissaire
aux compétences

“ Le déploiement massif des infrastructures numériques s'est accéléré ces dernières années puisque la couverture réseau du territoire s'est grandement améliorée en cherchant à apporter plus de connectivité à tous les citoyens et citoyennes, partout où ils habitent. Pour autant, nous n'oublions pas l'accompagnement des usages numériques, désormais essentiels, au sein des territoires ruraux, pour un numérique du quotidien. ”



— Joël Giraud,
Secrétaire d'État
chargé de la Ruralité



“ Aujourd'hui, ¾ des relations entre les citoyens, les citoyennes et le service public se font par le numérique : emails, applications mobiles, sites web... Si ces démarches ne sont pas ergonomiques, simples et accessibles pour les personnes en situation de handicap alors, le service public n'aura pas été à la hauteur de sa mission. ”

— Amélie de Montchalin,
Ministre de la Transformation
et de la Fonction publique

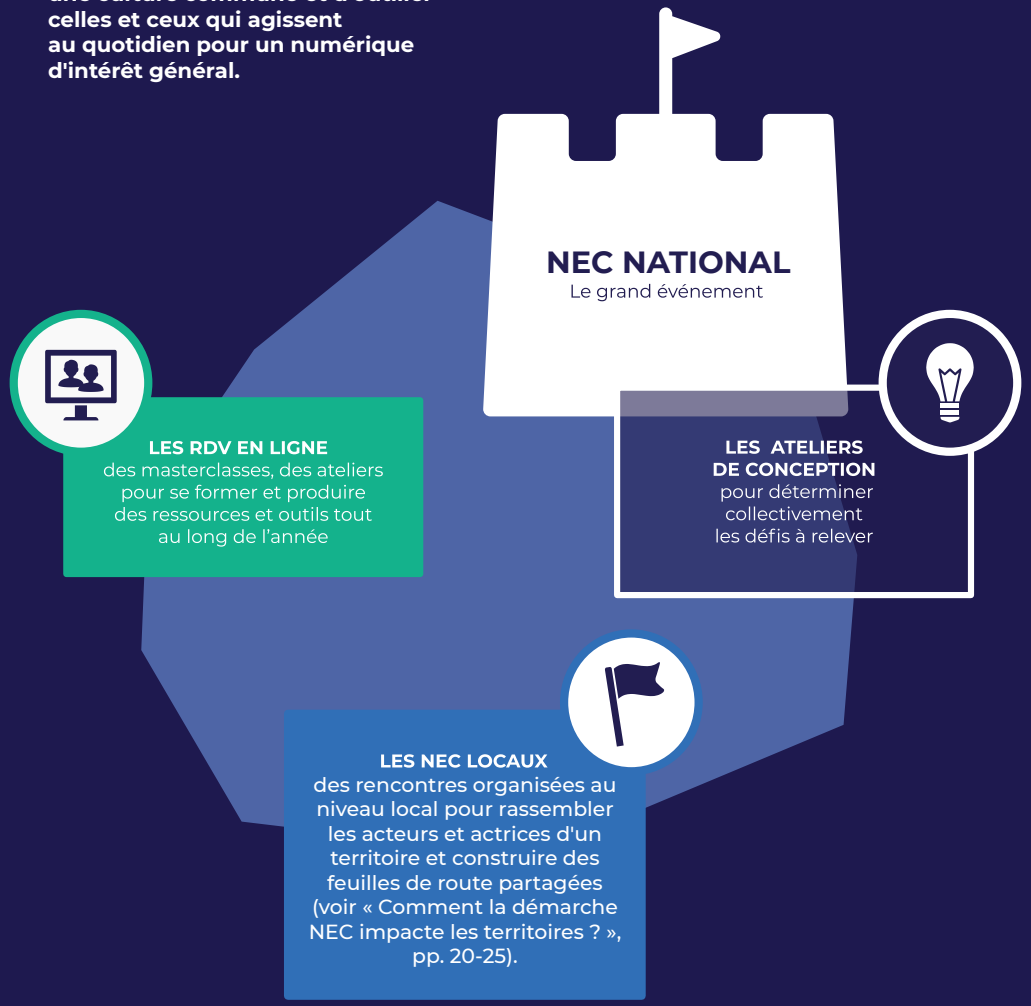
“ On entre dans le numérique par les outils : visio avec ses petits enfants, démarches administratives en ligne, achats sur internet, interactions sur les réseaux sociaux. Pourtant, les questions qui découlent de ces usages sont plus fondamentales : préservation de notre vie privée, changement dans la construction de notre rapport aux savoirs, développement d'une parentalité adaptée... La transition que nous sommes en train de vivre est culturelle. Le monde que l'on connaissait disparaît alors qu'un nouveau émerge, et il est légitime de s'interroger sur ce que nous souhaitons voir advenir pour continuer à faire société. Et c'est le sens de Numérique en commun[s] : permettre de travailler ensemble à l'élaboration d'un numérique d'intérêt général, pour demain.



— Cédric O,
Secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique
et des Communications électroniques

UNE DYNAMIQUE RÉPARTIE SUR L'ANNÉE

La démarche NEC se construit toute l'année, au cœur des territoires, au plus près des professionnelles et professionnels. **Différents temps forts permettent ainsi de renforcer une culture commune et d'outiller celles et ceux qui agissent au quotidien pour un numérique d'intérêt général.**



L'HISTOIRE DE NEC NATIONAL

2018
Nantes
Porté par le Programme Société Numérique (ANCT) et la Mednum, avec l'association PiNG

2019
Marseille
Porté par le Programme Société Numérique (ANCT) et la Mednum, avec l'association Urban Prod

2020
Lyon
Porté par le Programme Société Numérique (ANCT) et la Mednum, avec Futur Composé *(en ligne)*

2021
Magnac-Lavalette-Villars
Porté par le Programme Société Numérique (ANCT) et la Mednum, avec Futur Composé

LES PARTENAIRES, ACTEURS ET ACTRICES DE NUMÉRIQUE EN COMMUN[S] 2021

Un événement porté par
LE PROGRAMME SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE DE L'ANCT

L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, créée en janvier 2020, a pour mission de conseiller et de soutenir les collectivités territoriales et leurs groupements dans la conception, la définition et la mise en œuvre de leurs projets, notamment en faveur de l'accès au numérique.

En son sein, **le Programme Société Numérique** ambitionne de développer la capacité de tous et toutes à se saisir des opportunités du numérique en accompagnant notamment la transition numérique des territoires. Pilote de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, il agit en particulier auprès des collectivités territoriales et des acteurs et actrices des territoires pour structurer, outiller et accélérer des projets pour une société innovante et inclusive.

Avec **Numérique en Commun[s], le Programme Société Numérique** propose un cadre de réflexion propice au passage à l'action. Grâce à un événement national, nourri par des temps en ligne et des déclinaisons locales, NEC fédère une communauté grandissante d'acteurs et actrices unie par le souhait de faire émerger un numérique d'intérêt général à la fois inclusif, éthique, durable, ouvert, accessible et souverain.

en collaboration avec
LA MEDNUM

Depuis 2017, la MedNum développe des solutions pour l'inclusion numérique et s'appuie sur trois missions :

- Structurer l'écosystème de la médiation numérique ;
- Accompagner les organisations publiques et privées face au défi de la transition numérique ;
- Développer des dispositifs innovants en faveur de l'inclusion numérique et de la médiation numérique.

La MedNum a choisi de s'associer au Programme Société Numérique pour porter Numérique en commun[s] :

- Parce que NEC est aujourd'hui l'espace où la médiation numérique se retrouve, allant à la rencontre des professionnels et professionnelles des autres secteurs ;
- Parce que NEC est le moment où l'on construit des projets ensemble ;
- Parce que NEC est une démarche qui permet aux organisations de contribuer à la construction d'un savoir et d'outils communs.

Avec les acteurs et actrices du territoire de Nouvelle Aquitaine :

LA RÉGION NOUVELLE AQUITAINE

Pour accélérer la transition environnementale, la Région Nouvelle Aquitaine a adopté en octobre 2020 une feuille de route pour le numérique responsable qui se décline autour de trois objectifs : un numérique plus sobre, un numérique social, éthique comme un numérique ouvert et résilient.

LE DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE

Avec le « Pass Charente numérique », le Département s'engage à ce que chaque charentais et charentaise acquière les compétences numériques indispensables pour accéder aux services publics et réaliser des démarches administratives, alors que la dématérialisation des démarches quotidiennes ne cesse de s'amplifier.

LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES LAVALETTE TUDE DRONNE

La CCLTD s'engage vers une transition numérique porteuse de solidarités, de partage d'expériences et de coopérations en s'appuyant sur l'écosystème d'acteurs et d'actrices de son territoire pour mener des actions de formation et de médiation numérique au plus près des publics.

L'ESPACE NUMÉRIQUE SUD CHARENTE

Depuis 2009, l'ENSC permet à tous et toutes d'accéder à un accompagnement numérique de proximité et de qualité, fait émerger des projets numériques innovants, facilite l'accès aux services en ligne et renforce la participation citoyenne afin de mieux vivre sur un territoire rural.

HUBIK

Le Hub Territorial pour un numérique inclusif agit en Nouvelle-Aquitaine pour animer un réseau pour l'inclusion numérique, accompagner les projets des acteurs et actrices de terrain, des entreprises et des collectivités et former les professionnels et professionnelles aux enjeux de l'inclusion numérique.

PAYS ET QUARTIERS DE NOUVELLE-AQUITAINE

Depuis 2021, PQN-A développe l'inclusion numérique des territoires avec une offre d'accompagnement pour les collectivités de la région, en partenariat avec Hubik – le Hub territorial pour un numérique inclusif – pour aider les collectivités et les acteurs et actrices du territoire à réduire les inégalités liées au numérique, et ainsi favoriser la cohésion sociale.

Avec des partenaires publics et privés :

LA BANQUE DES TERRITOIRES

Partenaire depuis la création de Numérique en commun[s], la Banque des Territoires tisse des réseaux entre celles et ceux qui agissent pour la médiation numérique. En ce sens, elle soutient les politiques publiques, accompagne les aidants et aidants, les citoyens et citoyennes vers un usage encapacitant du numérique et valorise les initiatives en faveur de l'inclusion numérique pour accompagner tous les Français et Françaises.

MAIF

MAIF, premier assureur du secteur associatif et « entreprise à mission » depuis 2020, est partenaire de Numérique en Commun[s] depuis sa création et partage la même vision d'un numérique au service du mieux commun, qui agisse concrètement pour une économie responsable, la transition écologique, les solidarités, l'éducation et la prévention des risques.

MGEN

Le groupe MGEN, mutuelle des agents et agentes et personnels des fonctions publiques, défend l'action combinée des acteurs publics, économiques et de la société civile pour développer, sur les territoires, l'inclusion numérique et les communs numériques pour une société solidaire et responsable.

LA POSTE

La Poste, devenue « entreprise à mission », s'engage à promouvoir un numérique éthique, frugal et inclusif. Le Groupe La Poste, présent sur de nombreux territoires, est partenaire de Numérique en Commun[s] depuis sa création en 2018 et partage ses valeurs en agissant activement pour réduire la fracture numérique en France.

Numérique en commun[s] est organisé et mis en œuvre par l'équipe de Futur composé, filiale de l'association Fréquence écoles.



DES COMMUNS NUMÉRIQUES POUR LES TERRITOIRES

3

EXEMPLES DE NOUVELLES ÉCHELLES,
PARTENARIATS
ET TERRITOIRES D'ACTIONS

La transformation numérique durable décryptée localement

Transformer — verbe transitif (latin *transformare*) :
Rendre quelque chose différent, le faire changer de forme, modifier ses caractères généraux.

DÉFINITION

L'ONTOLOGIE
Discipline de la philosophie qui a pour objet l'étude des propriétés les plus générales de l'être, telles que l'existence, la possibilité, la durée, le devenir. Apparu dans son acception informationnelle il y a une dizaine d'années dans le domaine de l'ingénierie des connaissances et de l'intelligence artificielle, ce terme désigne les artefacts élaborés dans le cadre d'une modélisation conceptuelle apte à jouer un rôle de référentiel conceptuel.

Prêter attention à la définition du verbe transformer ne nous permet pas d'envisager réellement les contours précis de ce à quoi renvoie la « transformation numérique » des territoires. Parce que nous considérons trop souvent, à tort, le numérique comme un simple outil alors qu'il s'agit là d'un ensemble d'éléments qui participent à fonder une véritable ontologie ; nous nous devons d'être très attentifs et attentives aux angles morts de tous les éléments qui « changent de forme » du fait des technologies informatiques. Ces nombreux points aveugles ont, en effet, le mérite de dévoiler les aspects politiques inavoués des « transitions » numériques qui, malheureusement, ne sont pas toujours éthiques et orientées vers l'intérêt général et le bien commun. Ce faisant, on peut, par exemple, replacer les responsabilités de déprise de certains publics vers les promoteurs et les concepteurs de services : *quid* du design des plateformes qui sont problématiques pour nombre de citoyens et citoyennes ? Des choix de développements ? De l'évaluation de leur efficacité ? Pourquoi mettre en avant, de manière permanente, le déficit d'accompagnement – souvent réel – en culpabilisant les usagers et les usagères, et pourquoi masquer d'autres formes de responsabilités en dédouanant celles et ceux qui conçoivent les interfaces de leurs manquements ?



Nec Local Atlantique,
La Rochelle
(Charente-Maritime)
du 22 au 23 octobre 2020.

Pourquoi mettre en avant, de manière permanente, le déficit d'accompagnement – souvent réel – en culpabilisant les usagers et usagères et pourquoi masquer d'autres formes de responsabilités en dédouanant celles et ceux qui conçoivent les interfaces de leurs manquements ?



Hyperliens (2021),
« La Piscine : La démocratie de Terrain »,
saison 3, épisode 3.

Bien souvent à rebours des innovations technologiques dites de « rupture », l'inclusion n'est pas une réponse au surnombre de retardataires, elle est plutôt une exigence adressée au numérique de demain. **À ce titre, voici trois initiatives qui nous semblent répondre, chacune à leur manière, à certains défis que pose un aménagement numérique du territoire à la fois inclusif, durable et éthique.**

1. LE NUMÉRIQUE INCLUSIF AU SERVICE DE LA RÉSILIENCE DES TERRITOIRES

Les enjeux que pose l'inclusion numérique traversent aujourd'hui la plupart des tiers-lieux. Parce que ces derniers portent bien souvent dans leur ADN les principes de démocratie délibérative et de développement du bien commun, il est intéressant de constater qu'ils fondent une vision particulière des services aux publics puisque, en leur sein, le public contribue au fonctionnement et à la définition de ces services. C'est en ce sens qu'ils nous apparaissent comme des laboratoires d'expérimentation au quotidien d'une évolution de la notion de « service public », beaucoup plus résilient et répondant aux besoins concrets des habitants et habitantes.

2. CRÉER LES CONDITIONS DE LA TRANSFORMATION D'UN NUMÉRIQUE QUE NOUS SUBISSONS VERS UN NUMÉRIQUE QUE NOUS VOULONS

Le dispositif #RESET, impulsé par la FING, propose à plusieurs collectivités territoriales (Métropole européenne de Lille, Région Bretagne, Métropole de Lyon, etc.) et entreprises (Groupe La Poste, Berger Levrault, Orange, MAIF, etc.) de sortir du « fatalisme numérique » pour dessiner, collectivement, un numérique plus sobre et plus humain. Cette initiative vise à préciser la liste des défis que le numérique de demain devra relever, à produire des imaginaires souhaitables pour dessiner un numérique dont chacun et chacune pourra tirer le plein potentiel, et décrire ensemble les préconisations et outils qui ouvriront la voie à leur réalisation.

EN SAVOIR PLUS :
https://reset.fing.org

3. DES CHANTIERS D'INSERTION QUI RECONDITIONNENT DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

Envisager le passage vers un modèle économique circulaire comme nous y invite l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) est un exercice complexe où nous devons activer de nombreux leviers au rang desquels il y a le reconditionnement informatique. En France, nous recensons beaucoup d'initiatives qui associent cette culture de la réparation et de la maintenance à des chantiers d'insertion (ESAT, ACI, IAE, etc.) afin de combiner des activités d'insertion socio-économiques à celles de la capacitation au numérique. Sous cet angle, la filière du reconditionnement est un moyen de prendre soin du monde à venir. Depuis l'année dernière, le dispositif « Matériel informatique reconditionné » du programme Société Numérique de l'ANCT soutient cette filière.

EN SAVOIR PLUS :
https://ademe.fr/expertises/economie-circulaire
https://materiel.societenumerique.gouv.fr

3

RETOUR SUR
L'EXPLORATION « DESIGN & COMMUNS »
À NEC21

Pourquoi les communs sont-ils la solution ?

Les communs numériques désignent des ressources numériques qui sont par nature des biens non-rivaux et non-exclusifs. Ainsi, la préservation de communs numériques n'induit pas une limitation de l'accès ou encore une réservation du droit d'usage à une communauté restreinte

En parallèle, la transformation numérique que nous traversons invite les organisations de tous secteurs confondus, à se rapprocher, à s'ouvrir et à collaborer. Les services publics n'échappent pas à cette règle. Face au besoin criant de systèmes résilients et de services numériques adaptés, le modèle des communs apparaît comme une solution évidente. Les communs numériques offrent une meilleure répartition de la valeur produite par la collectivité et engagent les usagers et usagères d'un service dans une démarche de maintenance et de développement de ce dernier. Une contribution qui favorise également l'accessibilité à ce service. Sans compter, pour les collectivités territoriales, l'intérêt immédiat qu'il peut y avoir à participer au développement d'une ressource qui a déjà fait ses preuves au niveau local, en plus de permettre une réelle mutualisation des coûts avec d'autres.

Généraliser le recours aux communs numériques s'inscrit pleinement dans l'esprit de la Loi pour une République Numérique promulguée en 2016.

LE COMMUN NUMÉRIQUE, SA RESSOURCE ET SA COMMUNAUTÉ

Un commun désigne une **ressource** produite et/ou entretenue collectivement par une **communauté d'acteurs et d'actrices** hétérogènes, et **gouvernée par des règles** édictées par la communauté, assurant le caractère collectif et partagé de la ressource.



LA RESSOURCE

NON NUMÉRIQUE
Ressource naturelle
Matérielle
Lieu
...

NUMÉRIQUE
Logiciel
Base de données
Contenus numériques
...

Ces communs sont **ouverts et partagés** et ont des caractéristiques propres :

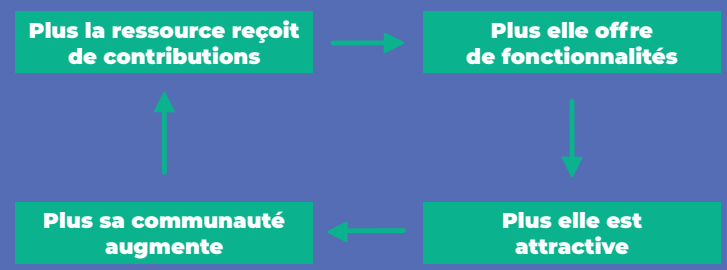


NON RIVAL
L'usage de la ressource par les uns ou les unes ne diminue pas les possibilités d'usage par les autres.



NON EXCLUSIF
La préservation de la ressource ne passe pas par la réservation du droit d'usage à une communauté restreinte.

La communauté, sa dynamique et sa taille, sont des **facteurs importants de l'attractivité et pérennisation du commun.**



RETOUR SUR
L'EXPLORATION « DESIGN & COMMUNS »
À NEC21

Un plan d'actions pour les communs sur les territoires

Nombreux sont les dispositifs, en France, qui pourraient se revendiquer des communs numériques ou qui le font déjà et qui répondent en parallèle à un enjeu d'intérêt général[1]. Parfois mal identifiés, isolés ou manquant de visibilité, ils sont néanmoins la promesse de systèmes numériques interopérables, résilients et souverains.

L'expérimentation « Design & Communs » menée lors de NEC21 a permis, dans un premier temps, de bâtir une vision partagée de l'ensemble des initiatives entreprises par des organisations publiques pour favoriser le recours aux communs numériques. Ensuite, il s'est agit de partir des besoins partagés par la dizaine d'administrations participantes pour dégager un ensemble de chantiers à initier ou poursuivre. L'objectif est ainsi de continuer à lever progressivement les barrières à l'adoption des communs numériques et d'en faire un moyen incontournable de l'action publique.

5 exemples de chantiers à mener en faveur des communs :

→ **Cartographier les communs numériques existants,** donner de la visibilité sur ce qui est déjà produit par les uns, les unes et les autres.

→ **Favoriser la création de standards de données,** dans un contexte où la création de services numériques s'accélère. L'interopérabilité entre outils et services numériques est créatrice de valeur pour toute la chaine des acteurs et actrices impliquées.

→ **Acculturer et former les décideurs et décideuses politiques,** en particulier les élus et élues, au fonctionnement des communs (gouvernance, structuration juridique, etc.).

→ **Faciliter le recours aux communs numériques par les organisations publiques,** notamment dans le cadre des procédures de commande publique.

→ **Développer des modèles de communs numériques directement réplicables par les collectivités,** en partenariat avec les écosystèmes locaux dans une logique de collaboration publique-privée.

LES COMMUNS SONT LOIN D'ÊTRE TOUS « IMMATÉRIELS » !

Aujourd'hui stabilisée, la notion de commun correspond à une ou plusieurs ressources (naturelles, matérielles ou immatérielles) exploitées, gérées, produites et/ou mises en valeur par une communauté autonome et qui constituent à ce titre des biens communs[3]. Ce faisant, ces derniers ouvrent une troisième voie, à l'écart des principes de la propriété publique et de la propriété privée. Dernièrement, on aurait tendance à croire que les communs informationnels occupent la majeure partie de la scène qui est dédiée aux communs et qu'ils sont, au final, assez peu « tangibles » (logiciels, bases de données ouverte, etc.). Ce serait là une erreur car les biens communs les plus importants restent les ressources naturelles (ressources hydrauliques, forêts, pêcheries, etc.) et certains communs « numériques » sont bels et bien tangibles : les réseaux communautaires sans fil dit MESH en sont un très bon exemple (infrastructures télécoms citoyennes – voir encadré page suivante).

[1] Le terme « mise en commun » renvoie à l'essai de clarification sociologique de Christian Laval entre « commun » et « communauté ». Pour Laval, le(s) commun(s) correspond(ent) à un « ensemble de pratiques instituantes et d'institutions constituées répondant au principe selon lequel un groupe plus ou moins étendu s'engage dans une activité collective productrice de biens tangibles ou intangibles mis à la disposition des *commoners* ou d'une collectivité plus large, selon des règles démocratiques d'auto-organisation ». Sur ce point, voir : Christian Laval (2016), « "Commun" et "communauté" : un essai de clarification sociologique », *SociologieS*. En ligne : https://journals.openedition.org/sociologies/5677.

[2] Voir « À pourrait servir un standard de schéma des données pour les lieux de médiation ? », pp. 42-43

[3] On pourrait approfondir cette notion en évoquant le concept de « commun négatif » relatif aux problèmes soulevés par la gestion de certaines réalités dont les effets sont négatifs notamment dans le domaine environnemental : déchets, centrales nucléaires, mais aussi d'autres éléments dont nous allons hériter à l'avenir et dont il va bien falloir prendre soin. Sur ce point, voir : Alexandre Monnin (2021), « Les " communs négatifs ": Entre déchets et ruines », *Revue Études*, n°9, pp. 59-68. En ligne : https://cairn.info/revue-etudes-2021-9-page-59.htm

RESSOURCE



PANORAMA DES DISPOSITIFS PUBLICS, AIRTABLE
Panorama des dispositifs publics existants en matière de communs numériques réalisé dans le cadre de l'exploration « Design & Communs », mutualisation des dispositifs publics (20 & 21 octobre 2021) animée par Inno[3]. Aujourd'hui disponible sur Airtable, le panorama est en cours de migration sur un outil open source.

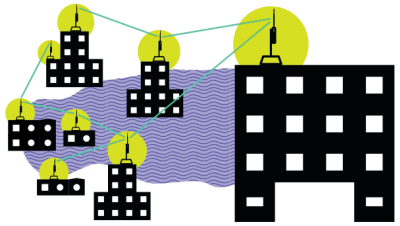
POUR PRÉVISUALISER LE PANORAMA
https://airtable.com/shrr1mwxzTTg2eMVC/tblHLtNpM3MEyCabr

POUR CONTRIBUER
https://airtable.com/shrtww6khpzCsh5PL

CONTACT
nec-ateliers@inno3.fr

3

DÉFINITION



UN RÉSEAU MESH
Cette abréviation désigne des réseaux informatiques communautaires sans fil où tous les hôtes dudit réseau sont connectés pair-à-pair sans hiérarchie centrale, formant ainsi une structure en forme de filet (*mesh* en anglais).

Ces MESH consistent en des réseaux informatiques utilisant des technologies de type réseau local sans-fil (Wi-Fi), pour construire des grappes de réseaux, de taille de plus en plus grande, à l'échelle de villes. Certains de ces réseaux sont utilisés pour être reliés à internet, en particulier quand des individus possèdent et partagent des accès illimités par ADSL et/ou par câble-fibre, pour un coût fixe. Quand un tel accès est indisponible ou cher, les réseaux communautaires sans fil peuvent constituer une alternative partielle à faible coût (les seuls coûts supportés sont le matériel et son alimentation électrique). Les termes de réseaux MESH, maillés, distribués-mobiles, décentralisés-mobiles, Wi-Fi *ad hoc,* réseaux sans fil communautaires, locaux, autonomes… renvoient donc, dans la plupart des cas, au même type de technologie mais aussi, et surtout, à la communauté d'individus qui les déploie.

Ce type de réseau peut-être considéré comme une « infrastructure inversée », c'est-à-dire un réseau ascendant d'auto-organisation conduit par des usagers ou des usagères. Les infrastructures inversées, aussi appelées « communs infrastructurels », ne sont pas contrôlées de manière centralisée ou de manière descendante par des gouvernements ou des industriels comme l'ont été, par exemple et pendant des décennies, les réseaux télécoms, les réseaux ferrés et les réseaux électriques. Au lieu de cela, elles sont développées et conduites par des citoyens et des citoyennes ou par de petites entreprises qui parviennent à les multiplier et à les inscrire dans des échelles plus larges jusqu'à en faire parfois des infrastructures globales.

EN SAVOIR PLUS
François Huguet (2017), « Le déploiement des réseaux communautaires sans fil (MESH) », *Netcom*, 31-1/2.
En ligne : https://journals.openedition.org/netcom/2612

François Huguet (2022), « Jeux de ficelles sans-fil à Motown : Les réseaux MESH de Détroit comme formes de *lyannajismes* numériques », in L. Allard, A. Monnin, N. Nova (dir.), *Écologies du smartphone,* éditions Le Bord de l'Eau.



“

On oublie que la donnée donne à voir, mais qu’elle invisibilise aussi. Parce qu’on fait des choix pour mettre en données des phénomènes et des problèmes sociaux, tout n’est pas représenté. Et ce qui n’est pas représenté, ce qui n’existe pas par la donnée, souvent, ce n’est pas mis à l’agenda des politiques publiques. ”

— Antoine Courmont,
directeur scientifique de la chaire
Villes et numérique de l’École urbaine
de Sciences Po

EXEMPLES DE NOUVELLES ÉCHELLES, PARTENARIATS ET TERRITOIRES D'ACTIONS

3 utilisations des données sur les territoires pour s’inspirer

La pandémie est venue rappeler le rôle crucial des données pour aider à la prise de décisions publiques. Numérique en Commun[s] s’est intéressé à la création d’outils de visualisation accessibles au plus grand nombre et à l’importance de l’ouverture des données pour les institutions comme pour les communautés d’acteurs et actrices. À ce titre, nous vous présentons ici trois initiatives qui illustrent cette dynamique d'ouverture des données.



1. GÉORISQUES

Aujourd’hui, la question des risques naturels est très discutée et pourtant, paradoxalement, nous constatons que la mémoire collective du risque est défaillante. C’est dans ce contexte que le ministère de la Transition Écologique et Solidaire associé au Bureau de Recherches Géologiques et Minières (BRGM) ont conçu le portail GéoRisques qui rassemble plusieurs fiches descriptives qui présentent des phénoménologies passées par leurs tailles, la précision de la localisation, la date de l’événement, mais aussi de nombreuses cartes interactives qui cartographient, par exemple, Plans de Prévention de Risques (PPR), les pollutions industrielles, etc. Toutes ces données géographiques sont téléchargeables et une API est également disponible.

EN SAVOIR PLUS :
https://georisques.gouv.fr

LA DONNÉE N'EST PAS UN DONNÉ !

Les données ne sont ni objectives, ni neutres. À Numérique en Commun[s], lors du regard croisé « Quelle citoyenneté à l'heure de l'Open Data ? », le chercheur Antoine Courmont en donne un exemple parlant[1]. En 2014-2015, seules deux à trois toilettes publiques étaient recensées sur la plateforme *open data* de la Métropole de Lyon[2]. Difficile de bien exploiter cette information si on ne la replace pas dans son contexte de production. Produites par la Direction de la propreté, ces données servaient avant tout à indiquer aux équipes les sanisettes à nettoyer dans une ville où la plupart des toilettes sont auto-nettoyantes. Si l'exemple peut paraître anecdotique, il n'en reste pas moins significatif du caractère situé des données.

Ne pas prendre en considération ce caractère situé, c'est risquer de prendre des décisions politiques à partir de données tronquées ou mal interprétées. Le sujet est particulièrement sensible concernant les quartiers populaires qui, bien souvent, sont sous-représentés dans les jeux de données institutionnels ou privés. Et pour autant, ce n'est pas parce que ces données n'existent pas qu'il faut en conclure que rien ne se passe dans ces quartiers !

L'association **Alternatives pour des projets urbains ici et à l'international (APPUII)** se mobilise depuis 2012 pour permettre aux habitants et habitantes des quartiers populaires de participer aux processus de renouvellement urbain. Parmi leurs actions, ils et elles produisent des **études d'ethnocomptabilité** pour donner à voir les réalités sociales qui passent sous les radars des enquêtes habituellement menées par les bailleurs ou les collectivités, et permettre aux décideurs et décideuses politiques d'objectiver les conséquences d'une démolition ou d'une réhabilitation urbaine sur les solidarités, formelles et informelles, existantes.

DÉFINITION

L'ETHNOCOMPTABILITÉ :
Branche de l'anthropologie de l'évaluation. Elle étudie ce qui compte dans la vie des gens, et comment ce qui compte est pris en compte par les personnes concernées, mais aussi par les institutions ou les pouvoirs publics. Cette approche permet tant d'interroger les présupposés des producteurs et productrices de données – qu'est-ce qui est considéré comme digne de valeur et digne d'être rendu visible par la donnée – que de donner à voir la valeur et la richesse de relations ou d'échanges informels non pris en compte dans les jeux de données classiques. Pour en savoir plus, voir les travaux d'Alain Cottereau[3].

[1] Pour (re)visionner l'échange : https://youtube.com/watch?v=ZjCNn0I0jUI&t=1191s&ab_channel=Num%C3%A9riqueenCommun%5Bs%5D

[2] Plateforme accessible à l'adresse suivante : https://data.grandlyon.com

[3] Par exemple : Alain Cottereau (2016), « Ne pas confondre la mesure et l'évaluation : aspects de l'ethnocomptabilité », *Revue des politiques sociales et familiales*, n°123, pp. 11-26 ; Marie-Paule Hill, Martin Lamotte et Odile Macchi (2021) « Entretien avec Alain Cottereau : "À quoi tiennent les gens ? À quoi le voit-on ? Redécouvrir la vie économique" », *Monde commun*, n°6, pp. 14-33.

2. MA DADA (DEMANDE D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS)

La plateforme Ma Dada permet d'effectuer et de faciliter les demandes d'accès à des documents administratifs. La liberté d'accès aux documents administratifs est la possibilité pour tous les citoyens et citoyennes d'obtenir la communication d'un document produit ou reçu par une administration publique (par exemple un service de l'État, une collectivité territoriale ou un organisme chargé d'une mission de service public). Sur Ma Dada, ces demandes sont facilitées par une interface qui recense les coordonnées des autorités administratives, permet d'effectuer des demandes, d'y obtenir les éventuelles réponses et documents associés, mais aussi d'être informé sur ses démarches et d'avoir un suivi détaillé de celles-ci. Ma Dada a notamment permis de publier le rapport « Sans Contreparties : pour un revenu minimum garanti » du Secours Catholique. Ce dernier cartographie et analyse la situation des personnes bénéficiant du revenu de solidarité active (RSA) en France, ainsi que les procédures de contrôle et de sanctions qui l'accompagnent, et préconise notamment la mise en place d'un revenu minimum inconditionnel garanti.
Il s'appuie entre autres sur les données récoltées auprès des conseils départementaux en charge de la gestion du RSA, données obtenues *via* Ma Dada, afin de déterminer la proportion d'allocataires ayant fait l'objet d'une procédure de sanction ces dernières années.

EN SAVOIR PLUS :
https://madada.fr

[1] Bruno Latour (2007), « Pensée retenue, pensée distribuée » in C. Jacob (dir.), *Lieux de savoir, Espaces et communautés*, Albin Michel, p. 605.

[2] Le terme de médiation de données renvoie ici à la notion de littératie des données (du terme anglais *data literacy*) ou culture des données qui correspond à la capacité d'identifier, de collecter, de traiter, d'analyser et d'interpréter des données afin de comprendre les phénomènes, les processus, les comportements qui les ont générées en sachant faire preuve d'esprit critique.
(voir encadré page 86).

3. RENDRE L'*OPEN DATA* UTILE ET EN FAIRE UN BIEN COMMUN AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

En 2007, Bruno Latour pointait le malentendu que peut provoquer le terme de « données » qui occulte le fait que ces dernières résultent d'un travail et sont donc toujours « obtenues » et bien souvent « disputées »[1]. Cet éclaircissement effectué, comment faire en sorte que ces « obtenues » servent des objectifs d'inclusion, d'innovation sociale et d'intérêt général ?

Un écosystème d'acteurs et d'actrices tentent de répondre à cette question :

Situé à Lyon et développé sous une forme associative, **TUBA** est un lieu de travail collaboratif et un laboratoire qui cherche à développer une ville plus durable, plus intelligente et plus inclusive. Depuis sa création en 2013 (sous l'impulsion de la métropole de Lyon), TUBA utilise les jeux de données de la métropole, les croise avec des données privées complémentaires de celles de la collectivité et accélère les initiatives de médiation, de participation citoyenne, d'appui à la croissance des entreprises et de développement de projets collaboratifs.

Acteurs coopératifs, **Datactivist** et **la Turbine** (anciennement La Péniche) se mobilisent autour des questions d'ouverture et de réutilisation des données afin de faire en sorte que ces dernières viennent renforcer le socle d'un numérique collaboratif, ouvert et responsable. En intervenant en assistance à maîtrise d'ouvrage de service informatiques, ou en animant des actions de médiations de données[2], Datactivist et la Turbine tâchent, chacunes à leur façon, de réduire les asymétries d'information et de permettre à chacun et chacune de s'approprier les données, sans naïveté et sans pessimisme.

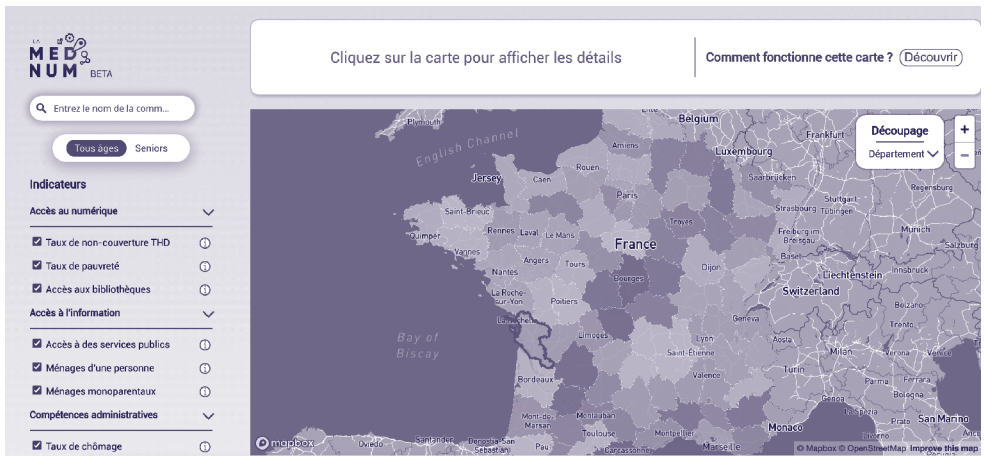
EN SAVOIR PLUS :
https://www.tuba-lyon.com
https://datactivist.coop
https://turbine.coop

FOCUS SUR QUELQUES EXEMPLES
D'OUTILS ET SERVICES
POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

IFN : mieux connaître les populations exclues du numérique

Créé collectivement avec de nombreux partenaires et plusieurs collectivités territoriales (communauté d'agglomération de La Rochelle, du SICOVAL – Sud-Est toulousain, région Hauts-de-France, etc.), l'Indice de Fragilité Numérique (IFN)[1] est un outil cartographique et statistique d'aide à la décision qui permet de visualiser les territoires où la population connaît des risques d'être en difficulté avec les démarches administratives en ligne, d'être isolée avec un faible accès au réseau internet, ou d'être à l'écart des lieux d'accompagnement aux usages informatiques.

Produit en 2019 grâce au fond de transformation pour l'action publique mobilisé dans le cadre de l'IncubO du SGAR Occitanie[2], en partenariat avec la MedNum et l'Ansa, l'IFN permet de partager une vision commune de la géographie de l'exclusion numérique. Conçu dans une visée incrémentale et sous la forme d'une carte interactive des zones à « risque de fragilité numérique » (disponible pour tous les territoires français), l'outil permet d'analyser ces risques, de disposer d'un constat partagé avec différents partenaires, mais aussi d'utiliser des données publiques et internes à l'organisation pour comprendre l'exclusion numérique et, enfin, de piloter des actions au plus près des besoins des territoires et des populations.



L'IFN PERMET NOTAMMENT :

→ d'obtenir une projection dynamique de la fragilité numérique de son territoire, en complément d'études qualitatives ;

→ d'identifier et de typologiser les zones de fragilité numérique ;

→ d'agir comme un outil d'aide à la décision et au ciblage de publics prioritaires.

Régulièrement mis à jour depuis 2019, l'IFN est désormais un outil numérique, APIsable avec les bases de données ouvertes mises à disposition par les partenaires du projet (ce qui permet d'améliorer en continu son modèle statistique et notamment le champ des variables pris en compte).

L'IFN s'adresse à tous les acteurs et les actrices qui travaillent sur les questions d'inclusion numérique, mais également aux élus et élues puisqu'il s'agit tout d'abord d'un outil d'aide à la décision – où positionner les actions de lutte contre les fragilités numériques ? – mais aussi d'un outil de dialogue – faire se rencontrer différents acteurs et actrices autour d'un objectif partagé. L' IFN est aujourd'hui soutenu par l'ANCT dans le cadre de l'AMI *Outiller la médiation numérique* (France Relance).

OUTILS

L'INDICATEUR DE VULNÉRABILITÉ E-ADMINISTRATIVE DU LABACCÈS

Développé par le projet LABAccès (voir « le projet LABAccès, p. 77), l'indicateur de vulnérabilité e-administrative est une approche différente de l'IFN qui présente la relation e-administrative du point de vue des exigences numériques que les administrations font porter sur les citoyens et citoyennes pour l'accès à leurs droits et aux services publics dématérialisés, en fonction des statistiques territoriales qualifiant les difficultés et usages des populations habitant sur les territoires.

Couplé à plusieurs enquêtes et portraits territorialisés de la relation e-administrative (questionnaires, entretiens, monographies, etc.), cet indicateur, basé sur une démarche plus qualitative que quantitative, permet de compléter une simple approche statistique et cartographique. Il permet également une identification précise des ressources formelles ou informelles mobilisables pour améliorer les situations de vulnérabilités détectées.

EN SAVOIR PLUS
https://www.labacces.fr

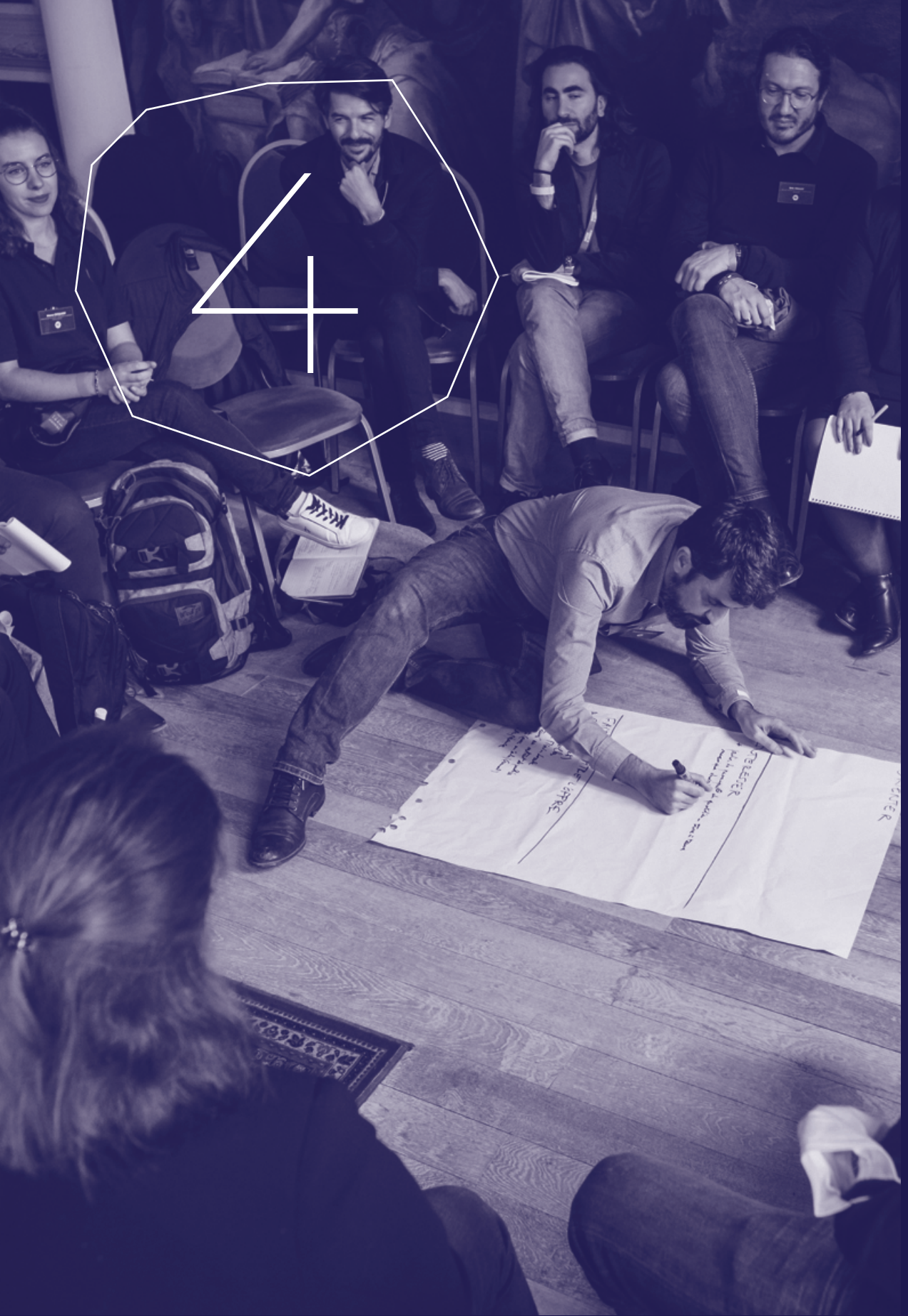
DÉFINITION

API

En informatique, API est l'acronyme d'*Application Programming Interface*, que l'on traduit en français par « interface de programmation applicative ». L'API est une solution informatique qui permet à des applications de communiquer entre elles et de s'échanger mutuellement des services ou des données. Une API permet d'accéder aux fonctions ou aux données d'une application à distance, généralement depuis une autre application, en passant par une interface applicative standard.

[1] https://fragilite-numerique.fr

[2] https://prefectures-regions.gouv.fr/occitanie/Actualites/Le-projet-Incub-O-laureat-du-1er-appel-a-projet-du-FTAP



L'ACCES-SIBILITÉ DES SERVICES NUMÉRIQUES

4

EXEMPLES DE NOUVELLES ÉCHELLES, PARTENARIATS ET TERRITOIRES D'ACTIONS

3 exemples d'implication des personnes concernées donnant à réfléchir sur la conception de services



Passer du « faire pour » au « faire avec » n'est pas une chose aisée, mais il s'agit pourtant du seul et unique moyen de concevoir des services numériques véritablement inclusifs. On constate en effet qu'aujourd'hui beaucoup d'interfaces manquent de modularités : elles s'adaptent mal à nos actions, à nos compréhensions, à nos compétences ou à nos handicaps. Les manières dont s'incarnent concrètement les services sont des éléments souvent oubliés alors qu'ils devraient être le point d'entrée de leur conception. Les trois initiatives suivantes décalent nos regards et nous montrent qu'impliquer les usagers et les usagères n'est pas une gageure mais une solution concrète.

Expédition de données CAF, La Chapelle, Paris le 22 mars 2017.

1. LES EXPÉDITIONS DE DONNÉES COMME OUTILS DE CONCERTATION

Dans le cadre d'ateliers de concertation organisés par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de Paris, l'École des Données a conduit une série d'« expéditions » dans **trois quartiers d'arrondissements parisiens différents**. Ces ateliers participatifs avaient pour objectif de répondre à une demande de la CAF qui souhaitait voir émerger un diagnostic partagé issu des besoins des allocataires et des personnes qui, sur le terrain, travaillent au quotidien dans les quartiers (missions locales, conseils de quartiers, associations, etc.). À partir d'une problématique initiale, un groupe de participants et participantes accompagnées d'un ou une guide, ont enquêté sur divers sujets en recherchant puis en exploitant plusieurs jeux de données. De ce diagnostic « en commun » sont nés des débats sur la construction d'éléments objectifs et fiables capables de remettre en cause certains préjugés ou, au contraire, de renforcer les enseignements issus du ressenti des habitants et habitantes. Par ailleurs, ces « expéditions de données » ont permis de faire le point sur les données disponibles pour chaque quartier, leur qualité, et à l'issue de l'expédition, de savoir quelles améliorations leur apporter si nécessaire. Enfin, cette série d'ateliers au format singulier a permis de mieux comprendre l'intérêt de l'utilisation de données ouvertes dans des situations de concertation et d'interroger les publics qui se mobilisent dans de tels dispositifs de médiation.

EN SAVOIR PLUS :
https://fr.okfn.org/ecole-des-donnees



2. LE PROJET LABACCÈS

Projet de recherche-action autour des questions de l'accès aux droits et aux services des publics dans un contexte de dématérialisation, LABAccès vise à mettre en lumière les effets de la dématérialisation sur les parcours d'accès aux droits sociaux et aux services publics e-administrés mais également à identifier et expérimenter concrètement des pistes permettant la lutte contre le non-recours aux droits. Porté par le Ti Lab, laboratoire régional d'innovation publique (préfecture de région et conseil régional de Bretagne), LABAccès ouvre des pistes d'amélioration concrète des lieux, des pratiques et des temps d'accueil (France Services, guichets administratifs, accueils CAF, CCAS, Pôle Emploi, CPAM, etc.). Il permet aussi de dessiner, aux côtés d'usagers et usagères réelles, des parcours de capacitation par et au numérique qui permettent d'accéder ou de renforcer l'autonomie administrative des citoyens et citoyennes. En se questionnant sur les conditions d'engagement et de maintien dans ces parcours individuels ou collectifs à l'échelle des territoires, LABAccès contribue à construire les briques d'un numérique d'intérêt général.

EN SAVOIR PLUS :
https://www.labacces.fr

3. RECUEILLIR ET PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS ET ATTENTES DES USAGERS ET USAGÈRES

Au-delà de la généralisation des dispositifs d'écoute des usagers et usagères au sein des opérateurs et des services publics, la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) entend favoriser l'implication de tous les agents et agentes de la fonction publique et, notamment, de ceux et celles qui, au contact direct de l'usager et de l'usagère, sont les mieux placées pour faire vivre cette écoute.
À travers le programme Services Publics +, la DITP met à disposition des administrations des outils, ressources et kits méthodologiques pour s'engager dans une démarche d'écoute des personnes concernées avec, en premier lieu, une fonctionnalité de la plateforme qui permet aux citoyens et citoyennes de raconter leurs expériences avec les services publics qu'ils et elles sollicitent. Elle vient également en appui des réseaux pour renforcer les compétences des agents et agentes : modules de formation, diffusion de supports opérationnels pour apporter des réponses plus qualitatives aux usagers et usagères, identification d'axes d'amélioration à mettre en œuvre localement, etc.

EN SAVOIR PLUS :
https://modernisation.gouv.fr/loffre-daccompagnement-de-la-ditp/ecoute-et-experience-usagers

LE PROGRAMME NATIONAL D'INVESTIGATIONS (PNI)

Le PNI est un dispositif d'accompagnement mené par l'Incubateur des Territoires, de l'ANCT. Celui-ci a permis d'identifier les besoins prioritaires des collectivités territoriales et de les accompagner dans la résolution de problématiques de politique publique rencontrées localement.

En 2021, cinquante équipes d'investigation issues de trente-deux collectivités ou groupements ont été accompagnées et formées à la méthodologie de design appliquée à la construction ou à l'amélioration des services publics, numériques ou non. Si certaines équipes poursuivent leur projet au niveau local, d'autres sont toujours accompagnées par l'Incubateur pour développer un service public numérique national, déployer un service existant sur leur territoire, bénéficier d'un nouvel accompagnement sur-mesure ou encore construire un incubateur local. Toutes font désormais partie d'une communauté de partenaires privilégiés que l'Incubateur s'attache à structurer pour accélérer la transition numérique des territoires.

EN SAVOIR PLUS :
Découvrez l'épisode de la web-série Hyperliens dédié au PNI :
https://youtube.com/watch?v=Els0wqgyD5A

et explorez les cinquante investigations documentées à l'adresse suivante :
https://incubateur.anct.gouv.fr/investigations/?promo=1



FOCUS SUR QUELQUES EXEMPLES
D'OUTILS ET SERVICES
POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Des services numériques adaptés : 4 étapes clés

1



(RE)PROBLÉMATISATION

Comme tout dispositif, les services numériques sont extrêmement sensibles à leur contexte d'implantation.

Selon les profils socio-démographiques des territoires concernés, les infrastructures déployées, les normes sociales d'usages numériques, la structuration des écosystèmes ciblés… un même service pourra avoir des effets diamétralement opposés. Avant d'aller rencontrer de potentiels utilisateurs et utilisatrices, nous recommandons ainsi de dresser un état de la documentation existante sur la problématique pressentie et de le croiser avec des travaux portant plus spécifiquement sur les caractéristiques sociales des territoires ou des populations pré-identifiées comme bénéficiaires du service.

***Objectif :** affiner, voire réorienter, de premières hypothèses de travail.*

2



INVESTIGATION TERRAIN

Prendre en considération l'aspérité des réalités sociales pour ne pas concevoir un service numérique hors sol.

Les démarches qualitatives offrent une approche complémentaire à l'analyse documentaire proposée dans la phase de (re)problématisation. Observations, entretiens individuels ou collectifs… nous recommandons de rencontrer des personnes concernées par la problématique retenue dans l'objectif de recueillir un large spectre de représentations, de pratiques et de vécus. L'implication de collectifs déjà mobilisés sur le terrain permet bien souvent de fiabiliser l'échantillonage et de faciliter la réalisation des enquêtes.

***Objectif :** éprouver les hypothèses initiales et ancrer la conception du service dans les écosystèmes et dynamiques sociales présentes sur le terrain.*

3



CONCEPTION AVEC DES PERSONNES CONCERNÉES

Concevoir avec des personnes et collectifs concernés pour ne pas créer d'exclusion *by design*.

Impliquer des personnes concernées dans la phase de conception peut prendre plusieurs formes : intégration au sein de l'équipe conceptrice, suivi au sein d'une instance de gouvernance ou de pilotage du projet, participation à des ateliers de conception collaborative, etc. Une attention particulière doit être portée aux conditions d'engagement des personnes mobilisées : contraintes horaires, fragilités socio-économiques etc. Nous recommandons que ces conditions soient définies en accord avec les personnes ou groupes sollicités.

***Objectif :** s'assurer que le service produit soit le plus pertinent au regard des pratiques et des situations sociales des personnes concernées.*

4



EXPÉRIMENTATION ET ÉVALUATION

Une fois le service conçu, il s'agit de le tester et de l'évaluer à une petite échelle avant toute diffusion massive.

La phase d'expérimentation permet d'éprouver le service prototypé auprès d'un panel d'utilisateurs et utilisatrices ciblées pour la diversité de leurs situations en rapport à la problématique retenue. Nous recommandons d'accompagner cette phase d'une évaluation continue, quantitative et qualitative, qui pourra se poursuivre une fois le service déployé afin de bien vérifier que celui-ci réponde aux enjeux identifiés et aux besoins des personnes concernées.

***Objectif :** améliorer le service avec les retours de ces premiers utilisateurs et utilisatrices mais aussi identifier les situations de non-usage et de les prévenir.*

COMMENT « BIEN » FAIRE DES SERVICES PUBLICS NUMÉRIQUES ?

En parallèle de la dématérialisation des 250 démarches administratives les plus utilisées, la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM) a conduit pendant plus d'un an **une démarche de recherche et d'expérimentation** avec la coopérative de design Où sont les Dragons pour identifier les conditions d'émergence d'un « bon » service public numérique d'État.

Après une revue de littérature et une analyse de la documentation existante dans les différentes administrations, l'étude a été approfondie par une enquête de terrain auprès de praticiens et praticiennes (développeurs et développeuses, designers et designeuses, gestionnaires de projet…) et de décisionnaires politiques.

L'un des premiers enseignements de ces travaux est **la mise en lumière des problématiques organisationnelles que cristallisent les projets numériques au sein des administrations :** confusion sur les périmètres de décision et d'attribution des ressources, manque d'alignement entre les différents acteurs et actrices du projet, manque de pertinence des modalités de gouvernance etc.

Parmi les recommandations proposées :

→ **Identifier les acteurs et actrices impliquées et clarifier leurs rôles dans la gouvernance du projet** (ex. chefs ou cheffes de projets opérationnels, sponsors politiques…), et ce à chaque étape du projet ;

→ **Concevoir la gouvernance du projet comme l'animation d'un réseau** entre partenaires internes, équipe projet et utilisateurs et utilisatrices ;

→ **Développer une vision commune et évolutive des critères d'évaluation** du service public numérique ;

→ **Constituer une équipe interdisciplinaire d'experts et d'expertes** pour répondre aux besoins de compétences évoluant avec le cycle de vie du projet.

Ces premiers résultats ont été présentés et discutés à Numérique en Commun[s]. Une version enrichie doit paraître courant 2022.

EN SAVOIR PLUS :
https://youtube.com/watch?v=xvHho1WC8IQ&t=1s





L'Espace Numérique Sud Charente (Charente), à NEC21

VERS DES « PARCOURS » DE MÉDIATION NUMÉRIQUE HORS LES MURS

Aller vers les publics pour agir dans des environnements capacitants

Aujourd'hui, la thématique de l'aidance ou de la pair-aidance[1] est au centre de beaucoup de dispositifs de lutte contre les exclusions numériques. Pourtant, les travaux de nombreux scientifiques[2], diverses enquêtes nationales[3] ainsi que le suivi longitudinal des événements NEC locaux nous permettent d'affirmer qu'il n'existe pas un ou une aidante numérique type mais bien des missions très variées qui peuvent être effectuées par différents profils en fonction de contextes particuliers.

Ainsi, « aider » voire « prendre soin » autour du numérique et de ses effets ne peut se penser comme une case à cocher, mais doit, au contraire, être imaginé comme un parcours, un réseau, c'est-à-dire un environnement capacitant susceptible de se mettre à portée de publics en fonction de leurs besoins, de leurs spécificités et des endroits où ils ou elles se trouvent. Dans cette optique, la notion de littératie numérique – le socle de compétences transversales pour être « à l'aise » avec les outils et les usages informatiques (voir encadré page suivante) – peut être utilement mobilisée. Ce concept permet, en effet, d'articuler, dans le même temps, les compétences très pratiques et les habiletés plus symboliques qui peuvent être associées aux usages numériques. Pour le dire autrement, il s'agit d'identifier une grammaire, une manière d'aborder le numérique qui permet de voir « au-delà des technologies » pour prendre en compte ses effets sur les relations sociales de celles et ceux qui les utilisent.

[1] L'approche par les pairs ou pair-aidance s'inscrit dans une dynamique d'intervention fondée sur la ressemblance entre l'individu portant le rôle d'intervention et celui portant le rôle de bénéficiaire.

[2] Sur ce point, voir notamment les travaux de Dominique Pasquier, ceux de Clément Mabi, d'Anne-Sylvie Pharabod, de Pascal Plantard, de Pierre Mazet ou du Groupement d'intérêt Scientifique Marsouin.

[3] Le concept de littératie numérique était au centre du rapport « Citoyens d'une société numérique » publié en 2013 par le Conseil national du numérique (voir ressource présentée dans l'article « Comment la démarche NEC impacte les territoires ? », p. 24). Une définition en est donnée à la page suivante.

2

DÉFINITION

LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE
Ensemble de connaissances et de savoir-faire accompagnant l'usage d'une technologie, entre des compétences qui relèvent d'une maîtrise technique de l'outil et des savoirs culturels associés à l'usage. Par extension, la littératie numérique (ou *digital literacy* en anglais) renvoie à un ensemble de connaissances et compétences, techniques et sociales, pour agir en contexte numérique. Penser de cette manière l'usage permet de dépasser le piège d'une vision purement instrumentale de savoirs techniciens pour mettre l'accent sur les habiletés symboliques qui donnent du sens aux pratiques, en contexte.

Force est donc de constater que, si l'on souhaite bâtir un numérique véritablement « capacitant » et inclusif, il est nécessaire de le faire en pensant les médiations numériques au sein de parcours coordonnés dans lesquels les citoyens et les citoyennes circulent, découvrent et s'acculturent à un numérique plus « voulu » que « subi ».

Cette grammaire-là n'est pas nouvelle, elle est « prêchée » par beaucoup d'acteurs et d'actrices depuis de nombreuses années qui ont directement contribué à faire émerger NEC (voir « Comment la démarche NEC impacte les territoires ? », p. 22). Les mondes de l'éducation populaire, ceux de l'éducation aux médias, les bibliothécaires, les Centres communaux d'action sociale (CCAS), les Maisons des jeunes et de la culture (MJC), les centres sociaux… font partie des premiers et premières à avoir envisagé le numérique de la sorte. Mais les transformations numériques récentes ou plutôt le poids que fait peser une déprise numérique sur les droits et les devoirs des citoyens et des citoyennes à l'heure actuelle a donné un éclairage nouveau à cette logique d'accompagnement particulière.



Les pirogues France services en Guyane.

SAVOIR IDENTIFIER LES PUBLICS

La capacité à identifier les publics en difficulté ou en fragilité avec le numérique, celle relative au fait de leur proposer un accompagnement, de transmettre de la confiance pour limiter le sentiment d'exclusion est loin d'aller de soi. Bien souvent, elle n'apparaît pas explicitement dans le périmètre des missions traditionnelles des services publics tout comme celle de « parcours de vie numérique ». Afin de capitaliser sur des connaissances fines de populations et de leurs bassins de vie, certains territoires font le choix de s'appuyer sur des acteurs et actrices de terrain dont le numérique n'est pas le premier secteur d'activité. Des outils de cartographie des fragilités numériques ou des vulnérabilités e-administratives ont aussi été créés ces dernières années. Ils permettent de ne pas réduire les « embarras » avec le numérique à un simple retard à rattraper mais bien à une littératie numérique à construire. **Ce nouveau type de maillage entre différents acteurs et actrices permet de faire de l'inclusion numérique un concernement partagé, de construire des politiques publiques plus efficaces et de coordonner des réseaux d'acteurs et d'actrices plus pertinents.**

ALLER VERS LES PUBLICS ET AGIR DANS DES ENVIRONNEMENTS CAPACITANTS

Au-delà de l'identification de publics, bâtir une littératie numérique partagée par l'ensemble des Françaises et des Français se conçoit également en allant vers elles et vers eux. Aujourd'hui, cet aller vers se traduit de différentes manières : on retrouve des actions de médiation numérique activées au sein d'espaces connus et appréciés de certains publics (les centres sociaux, les bibliothèques, les CCAS, etc.), dans des espaces inhabituels (des cafés, des galeries commerçantes, etc.) ou au sein de guichets de services publics repensés dans leurs fonctions. **En faisant de ces lieux connus et sécurisants des relais de la littératie numérique, on évite l'écueil de vouloir inventer des espaces nouveaux peu appropriables par des publics en fragilité avec le numérique** (le sentiment de honte de ne pas savoir faire est très important chez la majorité d'entre eux). Mais l'« aller vers » peut aussi se traduire d'une manière plus concrète : à l'île de la Réunion, la Caisse d'Allocations Familiales déplace ses guichets dans les « Hauts[2] » à bord d'un camion ; en Guyane, une pirogue France Services circule sur les fleuves de la région jusque dans les « communes isolées » pour aller toucher les citoyens et les citoyennes les plus éloignées de la préfecture. En métropole, les Bus France Services ont les mêmes missions. Dans l'Allier, la mobilité est intégrée aux parcours d'inclusion du territoire et la Bourbon'net, camion itinérant du conseil départemental sillonne les villages pour mettre à disposition une série de services numériques. Des exemples vertueux d'un service public centré utilisateur-utilisatrice qui vient à la rencontre des citoyennes et des citoyens dans leur quotidien.

[2] On parle des « Hauts » pour désigner l'ensemble des sites de La Réunion qui ne sont pas littoraux, soit une vaste zone couvrant l'essentiel de l'île et dont le relief est escarpé.

RETOUR SUR LA MASTERCLASS
DE CÉLINE EXTENSO & BÉATRICE PRADILLON

CO-FONDATRICES DU COLLECTIF HANDI-FÉMINISTE
LES DÉVALIDEUSES

Repenser l'accessibilité pour une réelle prise en considération des personnes handicapées



Malgré les obligations légales existantes en matière d'accessibilité, les administrations, les collectivités, les acteurs et actrices de terrain ont encore beaucoup de difficultés à prendre en considération la diversité des situations de handicap dans la conception de leurs services. En 2020, seuls 13% des sites publics en ligne sont accessibles aux personnes en situation de handicap[1], et ces dernières subissent encore de nombreuses discriminations sur le terrain.

Pour Numérique en Commun[s], Céline Extenso et Béatrice Pradillon, co-fondatrices du collectif handi-féministe Les Dévalideuses[2], reviennent sur les raisons structurelles de cette situation critique et proposent des pistes concrètes pour faire des services publics numériques de réels environnements encapacitants pour toutes et tous.

“

L'accessibilité, ce n'est pas seulement à destination de publics passifs. Dans les salles de spectacle, les places handicapées sont dans les salles, mais peu d'aménagements sont pensés pour rendre accessible la scène, les coulisses ou l'organisation. Pourtant, nous ne sommes pas que des spectateurs, nous pouvons aussi être des acteurs.
”

— Céline Extenso, Les Dévalideuses

LE VALIDISME, UN CONCEPT ENCORE TROP PEU CONNU

Le mouvement des personnes handicapées pour les droits civiques apparaît dans le monde anglo-saxon dans les années 1960-1970. Dans la lignée des mouvements afro-américains, des étudiants et étudiantes handicapées dépendant d'une assistance régulière se mobilisent pour le droit à la vie autonome. Ils et elles revendiquent la possibilité de sortir des institutions et un aménagement des campus leur permettant de vivre de façon autonome.

Avec ce mouvement émerge une nouvelle théorisation du handicap à l'origine des *disability studies*. Alors que le modèle médical jusqu'alors dominant considère le handicap comme une défaillance biologique qui produit une situation d'infériorité morale et/ou matérielle, le modèle social replace le handicap dans sa dimension collective. Si une personne subit un handicap, c'est avant tout parce que l'environnement dans lequel elle évolue n'est pas adapté à sa situation.

Ce changement de perspective permet de responsabiliser davantage la société et de sortir du registre de la charité, de la solidarité et de l'infantilisation pour penser réellement l'autonomisation et l'autodétermination des personnes handicapées.

Aujourd'hui les mouvements anti-validistes se situent entre ces deux modèles. Sans remettre en cause le fait que les handicaps existent indépendamment de l'environnement – certaines personnes connaîtront toujours des empêchements lourds, de la fatigue, des douleurs chroniques même avec un environnement accessible – ils dénoncent le validisme en tant que système d'oppression discriminant les personnes handicapées du fait de leur non-correspondance aux normes médicales dites valides[3,4].

[1] Jean-Marie Mizzon et Raymond Vall, « L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! », rapport d'information de la mission « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique » (rapport n°711), note de synthèse, Sénat, 17 septembre 2020, p. 18. En ligne : https://senat.fr/rap/r19-711/r19-7111.pdf

[2] Les Dévalideuses est un collectif handi-féministe qui démonte les idées reçues sur les handicaps ; ses membres sont des personnes concernées. Béatrice Pradillon travaille également à l'ADULLACT (Association des Développeurs et Utilisateurs de Logiciels Libres pour les Administrations et les Collectivités Territoriales), association œuvrant à la constitution d'un patrimoine de logiciels libres métiers utiles aux missions de service public.

[3] Ces discriminations s'inscrivent dans un *continuum* de violences pouvant aller du rejet franc (violences physiques et verbales, refus d'inclusion, négligences d'accessibilité) à une forme de pitié bienveillante (gestes intrusifs, mots et congratulations déplacées) et traversent l'ensemble des institutions juridiques, médicales, culturelles, économiques...

[4] Pour une généalogie plus complète du terme, voir Charlotte Puiseux (2020), *Dictionnaire CRIP*, auto-édition. En ligne : https://charlottepuiseux.com/store/dictionnaire-crip

> **Il vaut mieux refaire un site de zéro plutôt que de coller des pansements sur une jambe de bois. ”**
> — Béatrice Pradillon, Les Dévalideuses

[1] Quelques ordres de grandeur (chiffres issus des rapports d'activités des entreprises susnommées) : en 2020, Youtube a généré près de 20 milliards de dollars (sur les 257 milliards de dollars réalisés par le groupe Alphabet, ex-Google), Zoom affiche 2,6 milliards de dollars de chiffre d'affaires, Leboncoin 393 millions d'euros, Le Monde près de 287 millions d'euros, et Doctolib entre 150 et 200 millions d'euros.

ET LE NUMÉRIQUE LÀ-DEDANS ?

L'histoire des Dévalideuses témoigne de la richesse et de la complexité que peuvent apporter les outils numériques. Le collectif s'est d'abord constitué *via* les réseaux sociaux, en réaction à l'incapacité des milieux militants d'inclure dans leurs actions des personnes handicapées (réunions non accessibles, déplacements non anticipés…). Les outils de visio notamment facilitent grandement les réunions du groupe dont l'un des principaux mots d'ordre est d'**aligner les pratiques sur les situations les plus empêchées pour pouvoir travailler ensemble de façon égalitaire.**

Néanmoins, la plupart des outils, dont des outils libres et *open source*, sont un enfer d'incompatibilité, ce qui contraint le collectif à changer régulièrement ses modes de communication. En effet, la pluralité des handicaps (moteurs, sensoriels, cognitifs, psychiques…) est rarement prise en considération dans la conception des services numériques, et ce alors même que tout organisme relevant d'une mission de service public ainsi que les entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 250 millions d'euros[1] ont des obligations en termes d'accessibilité depuis la loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », dite loi handicap, du 11 février 2005.

L'accessibilité est encore trop souvent perçue comme un fardeau. Nombreux sont les organismes qui se contentent de poser un vernis « accessibilité » au dernier moment – stratégie qui en plus d'être contre-productive s'avère extrêmement coûteuse. Pourtant, des dispositifs d'État existent depuis longtemps. Des référentiels sont régulièrement mis à jour (voir encadré « Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) »), des programmes d'accompagnement sont mis en place, comme le programme Transformation numérique des territoires (TNT) à destination des collectivités qui succède au programme DCANT (Développement concerté de l'administration numérique territoriale) depuis le 31 mai 2021.

LE RÉFÉRENTIEL GÉNÉRAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ (RGAA)

Depuis 2009, les services publics numériques, ainsi que certains services privés, ont l'obligation de répondre à des critères d'accessibilité en ligne afin que les personnes en situation de handicap et les personnes dites « valides » bénéficient de la même qualité de service. Le RGAA est un référentiel pensé pour faciliter la mise aux normes des sites web. Il se compose de deux parties :

→ une première à destination des professionnels et professionnelles du web et de l'accessibilité rappelle les obligations à respecter ;

→ une seconde à destination des auditeurs et auditrices RGAA présente la liste des critères à utiliser pour éprouver la conformité des pages web publiées.

Le RGAA est édité et régulièrement mis à jour par la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM) en fonction des évolutions web et des changements de réglementation. La dernière version date du 18 février 2021 (RGAA 4.1).

EN SAVOIR PLUS :
https://numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite

Pour sortir de cette situation, Céline Extenso et Béatrice Pradillon proposent trois pistes d'action concrètes :

→ Définir l'accessibilité comme un critère de qualité des algorithmes de référencement des moteurs de recherche, comme cela a été fait avec le protocole HTTPS (« *HyperText Transfer Protocol Secure* ») par Google pour favoriser la sécurisation des sites web.

→ Intégrer les personnes handicapées directement dans la conception des projets et services numériques, à l'instar de la méthode FALC (Facile à lire et à comprendre) qui pose comme règle d'or pour s'assurer de l'accessibilité et de la lisibilité d'un document que des personnes handicapées intellectuelles soient systématiquement impliquées dans les processus d'écriture, de traduction ou de relecture[1]. En d'autres termes : *« Ne venez pas nous parler : embauchez-nous ! »*

→ Sensibiliser et former à l'accessibilité toute personne travaillant autour du numérique (développement web, réseau, ergonomie, design, communication…). Peu d'écoles d'informatique et de communication ont des cours sur l'accessibilité numérique, pourtant *« il faut former pour avoir les techniques et sensibiliser pour comprendre l'intérêt de les appliquer. »*

En s'alignant sur les situations les plus empêchées, cela favorise plus largement l'accessibilité des vingt millions de personnes qui se trouvent en difficulté face au numérique sur le territoire français : personnes handicapées, personnes allophones (voir article « Favoriser le plurilinguisme pour une meilleure inclusion en ligne », pp. 90-94), personnes âgées, personnes isolées vivant en milieu rural, familles monoparentales, etc.

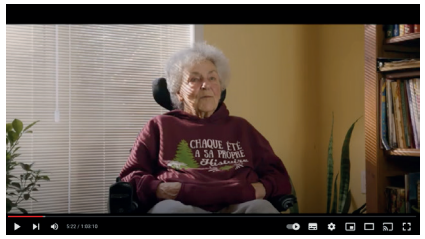
RESSOURCE



31 BONNES RÉSOLUTIONS ANTI-VALIDISTES (2020)
Projet du collectif Les Dévalideuses revenant sur 31 préjugés et thématiques validistes. On y trouve des ressources pour découvrir le validisme (résolution n°01), répondre aux questions des enfants sur le handicap (résolution n°08), rendre internet plus accessible (résolution n°28), ou encore renouveler son stock d'insultes (résolution n°15) !

EN SAVOIR PLUS
http://lesdevalideuses.org/les-projets/bonnes-resolutions-anti-validistes

RESSOURCE



FUTUR ANTÉRIEUR : L'HISTOIRE DES LUTTES DES PERSONNES HANDICAPÉES D'HIER À AUJOURD'HUI (2021)
Documentaire réalisé par Yan Grenier et Daniel Vandal qui donne à voir et à entendre 50 ans de luttes et de revendications des personnes handicapées au Québec à travers la voix des premiers et premières concernées. Une production de l'organisation québécoise Carrefour familial des personnes handicapées.

EN SAVOIR PLUS
https://youtube.com/watch?v=utQo0J1yBc8

[1] Voir Aymeric Audiau (2009, dir.), « L'information pour tous : Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre », Unapei.



RETOUR SUR LA MASTERCLASS DE ABÈDJÈ SINATOU SAKA

JOURNALISTE ET CO-FONDATRICE
DU COLLECTIF HANDI-FÉMINISTE IDEMI AFRICA

Favoriser le plurilinguisme pour une meilleure inclusion en ligne



En 2018, une personne sur quatre en difficulté avec le numérique l'est en raison de son insuffisante maîtrise de la langue française. Cette situation recouvre des réalités diverses : illettrisme (personnes scolarisées en France mais qui ne maîtrisent pas l'écriture en langue française), non maîtrise du français écrit mais maîtrise d'une autre écriture que le français, et analphabétisme (personnes qui n'ont jamais reçu d'éducation en matière d'écriture quel que soit la langue considérée)[1].

Les populations immigrées et étrangères sont particulièrement concernées (33% des personnes arrivant en France à l'âge adulte déclarent être en difficulté avec le français[2]), mais aussi de nombreux Français et Françaises en situation d'isolement. Si 71% des personnes en situation d'illettrisme utilisaient exclusivement le français à la maison à l'âge de 5 ans, 49% d'entre elles sont sans emploi et 50% vivent dans des zones à faible densité.[3]

Ces chiffres s'expliquent notamment par la **dimension sociale et territoriale des pratiques linguistiques.** Ainsi, les élèves d'origine rurale, à l'instar des élèves non francophones nouvellement arrivés en France[4], ont une probabilité plus forte de se trouver dans une situation d'insécurité linguistique (voir encadré page suivante) en contexte scolaire, que ce soit par rapport aux pratiques linguistiques du corps enseignant ou des autres élèves[5]. Facteur évident d'échec scolaire, cette situation n'est pas sans répercussion sur les trajectoires individuelles et les parcours de vie.

DÉFINITION

ALLOPHONIE
Une personne allophone est une personne dont la langue maternelle ne correspond pas à la langue officielle du pays ou du territoire dans lequel elle réside.

> **« Notre accès au web est limité par les langues qu'on utilise ; internet n'est pas infini. »**
> — Abèdjè Sinatou Saka, Idémi Africa

DÉFINITION

LA NOTION D'INSÉCURITÉ LINGUISTIQUE
Inconfort ressenti par une personne au cours d'un échange verbal, le plus souvent en situation de communication formelle, c'est-à-dire assujettie à une norme linguistique précise, correspondant à l'usage dominant. Cette définition est tirée de l'article Leila Messaoudi (2020), « Insécurité linguistique », *Publictionnaire : Dictionnaire encyclopédique et critique des publics.* En ligne : http://publictionnaire.humanum.fr/notice/insecurite-linguistique

Pour défricher ce sujet encore peu traité, Numérique en Commun[s] a invité la journaliste béninoise Abèdjè Sinatou Saka, co-fondatrice du collectif Idémi Africa qui milite pour faciliter l'accès à internet aux populations non locutrices des langues dominantes, et en particulier aux locuteurs et locutrices de langues africaines encore peu présentes sur internet.

LA FRACTURE LINGUISTIQUE SUR INTERNET

Sur les 7 000 langues reconnues dans le monde, seule une petite dizaine permet une navigation satisfaisante en ligne.
En effet, dans sa structure actuelle, le web ne prend pas en charge les langues de traditions orales ou visuelles qui représentent pourtant un peu plus de 40% des langues utilisées à travers le monde. Plus largement, les équipements, les interfaces, les applications, les services disponibles sur la toile sont majoritairement développés par des entreprises privées, et dans des langues économiquement fortes.

RESSOURCE



« STATE OF THE INTERNET'S LANGUAGES REPORT » (2022)
Premier rapport qui offre un état des lieux des inégalités d'accès aux connaissances et contenus disponibles en ligne en fonction des langues. Il articule un volet qualitatif avec des témoignages de locuteurs et locutrices de langues minoritaires, et un volet quantitatif à partir de l'analyse de bases de données des plateformes numériques et applications les plus populaires à travers le monde. Une production de Whose Knowledge?, the Oxford Internet Institute, et the Centre for Internet and Society (India).

EN SAVOIR PLUS
https://internetlanguages.org/en

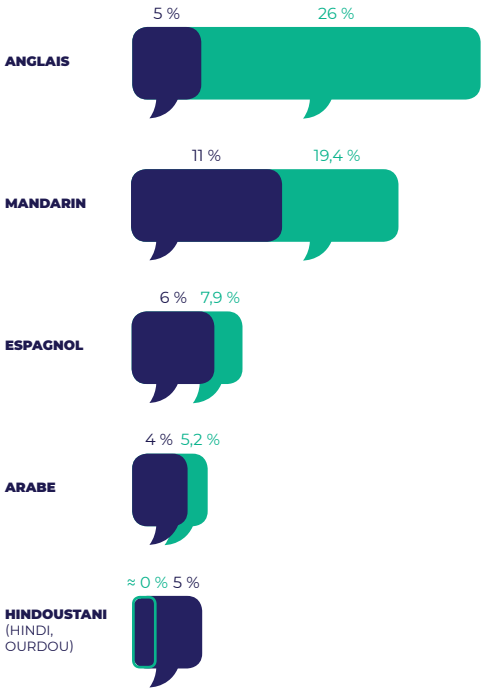
[1] Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) (2018), « Personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française », *Vers une société numérique pleinement inclusive.* En ligne : https://territoires.societenumerique.gouv.fr/files/CahierthematiqueANSA_personnesnemaitrisantpaslecritenlanguefrancaise.pdf

[2] Nagui Bechichi, Gérard Bouvier, Yaël Brinbaum et Jérôme Lê (2016), « Maîtrise de la langue et emploi des immigrés : quels liens ? », *Emploi, chômage, revenus du travail,* Insee Références. En ligne : https://insee.fr/fr/statistiques/2122739?sommaire=2122750

[3] ANSA (2018), *op. cit.*

[4] Voir par exemple Philippe Blanchet, Stéphanie Clerc et Marielle Rispail (2014), « Réduire l'insécurité linguistique des élèves par une transportation didactique de la pluralité sociolinguistique. Pour de nouvelles perspectives sociodidactiques avec l'exemple du Maghreb », *Éla. Études de linguistique appliquée,* n°175, pp. 283-302.

[5] Voir par exemple Nathalie Tréhel et Philippe Blanchet (2002), « Pratiques linguistiques régionales d'élèves du primaire et de collège en zones suburbaines de Bretagne gallo », Observatoire des Pratiques Linguistiques de la Délégation Générale à la langue Française (Ministère de la Culture).



MONOLINGUISME À LA FRANÇAISE ET ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS EN FRANCE

La langue française est loin d'être la seule langue parlée en France. Le dernier recensement – datant de 1999 – qui s'est intéressé aux pratiques linguistiques de la population française relève **la présence de près de 400 langues sur le territoire.** Dans la moitié des cas, il s'agit de langues régionales ou frontalières (alsacien, langues d'oc, langues d'oïl, breton, langues créoles, catalan, corse…). Dans l'autre moitié, il s'agit de langues liées à l'immigration (arabe, portugais, espagnol, langues berbères, dialectes italiens, turc, vietnamien, langues bantoues, langues indo-iraniennes, tamoul, wolof…). Peu valorisée, quand elle n'est pas stigmatisée, cette richesse culturelle et linguistique peine à se transmettre de génération en génération[1].

L'application de la loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française est significative à cet égard. Visant d'abord à protéger le français face à la pénétration croissante des anglicismes dans le langage courant, elle exige l'emploi de la langue française, dans le cadre de missions de service public, et demande à ce qu'une traduction soit prévue en au moins deux langues étrangères. **Rien n'est envisagé du point de vue des langues régionales, frontalières ou d'immigration.** Et ce alors même que leurs locuteurs et locutrices sont potentiellement les plus à même d'être en situation d'insécurité linguistique face à des démarches administratives requérant, par définition, un usage formel de la langue française.

Dans la pratique, aucun site public n'est traduit dans une langue relevant d'un alphabet non latin (arabe, cyrillique, caractères chinois, alphasyllabaire tamoul…), et la plupart se limitent à une traduction en langue anglaise.

Autrement dit, **de nombreuses personnes sont contraintes de maîtriser une autre langue que leur langue maternelle pour accéder et contribuer à internet,** faute de claviers adaptés aux caractères spécifiques de leur langue, d'outils de traduction performants ou tout simplement de contenus disponibles. L'inégalité d'accès à l'information et à la production de l'information a des conséquences directes sur ce qui est produit et sur la manière dont collectivement nous appréhendons l'actualité, les lieux, les savoirs, et dont nous nous en saisissons.

CINQ PISTES POUR (RE)PENSER L'INCLUSION LINGUISTIQUE

→ **Démultiplier les traductions des services, publications et sites publics.** La traduction a le double avantage de rendre accessible un contenu à une population allophone et de valoriser et de rendre visible une langue minorisée sur internet. Attention cependant aux traductions automatiques qui favorisent les contresens et les biais de genre.

→ **Organiser des ateliers linguistiques à destination des professionnels et professionnelles de la médiation numérique** pour favoriser les échanges, identifier les problématiques rencontrées localement, questionner ses représentations et créer des formats de médiation adaptés.

→ **Développer de nouveaux usages sur les sites internet permettant de valoriser l'oralité** pour favoriser l'accès à l'information aux personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'écrit (ex. commandes vocales disponibles en différentes langues, à l'instar de Mbaza, chatbot développé par le Rwanda pour rendre accessible au plus grand nombre les informations relatives au covid-19).

→ **Soutenir les associations de terrain** qui accompagnent des populations allophones dans leurs démarches afin de les aider à documenter et mutualiser le savoir linguistique acquis.

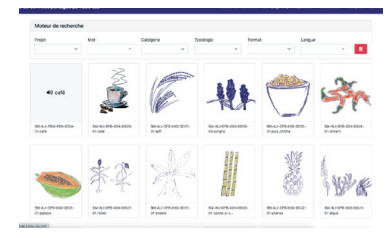
→ **Mobiliser des interprètes dans les administrations et structures d'accueil** ce qui permettrait de prendre en considération la dimension linguistique dans la conception et la mise à jour des dispositifs d'accompagnement (ex. des outils comme Aidants Connect gagneraient à intégrer cette dimension linguistique).

[1] Joseph Johnson (2022), « Most common languages used on the internet 2020 », statista. En ligne : https://statista.com/statistics/262946/share-of-the-most-common-languages-on-the-internet

[2] Atalasocio.com (2022), « Classement des langues du monde par nombre de locuteurs natifs (L1) ». En ligne : https://atlasocio.com/classements/langues/locuteurs/classement-langues-par-nombre-locuteurs-natifs-monde.php

[3] François Héran, Alexandra Filhon et Christine Deprez (2002), « La dynamique des langues en France au fil du XXe siècle », *Population et Sociétés,* Insee, n° 376.

RESSOURCE



BASE DE DONNÉES PARTAGÉE PAR FABLE-LAB

Éditée par l'association fable-lab et diffusée sous licence libre, la base de données partagée recense illustrations, traductions, histoires, enregistrements audio… afin de faciliter la transmission et la médiation linguistiques dans une dizaine de langues. Actuellement disponible en version bêta, le lancement officiel de la base de données est prévu pour septembre 2022 !

EN SAVOIR PLUS
https://bdp.fable-lab.com/presentation



CONCLUSION

L'édition 2021 de Numérique en commun[s] est désormais derrière nous même si NEC ne s'arrête jamais : appui régulier de dynamiques territoriales d'inclusion numérique, rendez-vous avec la communauté mobilisée pour un numérique d'intérêt général, embarquement de nouveaux publics, développement de communs numériques, etc.

Désormais enracinée, la démarche Numérique en commun[s] essaime toute l'année parce que l'inclusion numérique, les enjeux de médiation et d'accessibilité, la souveraineté de nos dispositifs, leur pertinence, leur résilience sont essentiels pour construire la France et le monde à venir.

Nous retenons de la dernière édition les rencontres, les rires, le dancefloor, les débats, le vent qui plie les arbres dans le parc du Château de la Mercerie, le bar à huîtres charentaises, les mots forts de notre hôte, Didier Jobit, maire de Magnac-Lavalette-Villars, la consolidation de partenariats fructueux et l'immense plaisir d'avoir été ensemble pour travailler, échanger et construire un numérique d'intérêt général, aujourd'hui plus que jamais indispensable pour affronter les défis écologiques, sociaux et économiques de demain.

Pour 2022, nous formulons avec enthousiasme, une promesse pour notre prochain rendez-vous : nous saisir le plus possible de vos remarques et de vos propositions, collectées avant, pendant et après l'événement pour élaborer une programmation toujours plus en accord avec les attentes des acteurs et actrices de la médiation, des collectivités territoriales, des agents et agentes de services publics et de celles et ceux qui imaginent et conçoivent les outils et les interfaces.

Ateliers, démonstrations de solutions, découvertes d'initiatives d'ici et d'ailleurs, sessions de travail dynamiques, masterclass capacitantes, production de nouvelles ressources adaptées, regards croisés éclairants ; le programme de Numérique en commun[s] 2022 s'annonce déjà riche et passionnant afin de mobiliser et impliquer une communauté élargie, encore plus diversifiée.

Alors si vous souhaitez nous rejoindre ou ne rien rater des nouvelles échéances, nous vous invitons à nous suivre sur les réseaux ou à vous abonner à la newsletter de NEC.

www.numerique-en-communs.fr
@numencommuns

Pour tout vous dire, on a déjà hâte d'y être.
À très vite.

ILS ET ELLES SONT INTERVENUES DURANT NEC21 :

Alain Régnier
Amélie Naquet
Anne Devoret
Anne Prugnon
Antoine Bidegain
Apolline Le Gall
Audrey Tang
Bastien Dufau-Seguin
Benjamin Fabre
Benjamin Jean
Benoît Vallauri
Bertrand Mercade
Boyan Kaftandjiev
Béatrice Pradillon
Camille Legeron
Carole Leclerc
Caroline Corbal
Cedric O
Christelle Gilabert
Christophe Mangé
Claire Legros
Clément Dulude
Cécile Coutant
Cécile Le Guen
Céline Extenso
Daniel Agacinski
David Ben Haïm
Didier Jobit
Didier Quercioli
Dorie Bruyas
Déborah Dobaire
Églantine Dewitte
Emilie Middleton
Emma Ghariani
Emmanuelle Roux
Éric Ferrari
Fabrice Badreau
Fanny Verrax
Flavie Reault
Florent Gallardo
Florian Guillanton
François Huguet
Fred Turner
Frédéric Moreau
Gabriel Plassat
Guilhem Pradalié
Guillaume Martin
Gulia Reboa
Hubert Coupez
Héloïse Calvier
Isabel Madrid
Jean-Yves Ambaud
Jeanne Brétécher
Jeanne Piacentino
Julia Herriot
Julie Stein
Juliette Alibert
Laura Létourneau
Laurent Laluc
Laurent Verdier
Laurine Brun
Luc Viart
Lysiane Lagadic
Léa Massaré di Duca
Magali Debatte
Marc Villarubias
Margot Aptel
Margot Sarret
Marianne Billard
Marianne Hirsch
Marie Bancal
Marie Bernard
Marine Boudeau
Marine Choquin
Martine Pinville
Matthias Savignac
Maxime Guedj
Michel Quevert
Mohamed Ragoubi
Morgane Chevalier
NIcolas Barbot
Nathalie Eltchaninoff
Nele Leosk
Nicolas Turcat
Nicolas Vauzelle
Olivier Sichel
Pascal Caye
Patrice Boutenègre
Patricia Croutte
Patrick Epaud
Pauline Reboul
Perrine Doret
Philippe Bouty
Pierre Bouvier-Muller
Pierre-Louis Rolle
Pierre Mazet
Pierre Paquot
Quentin Parisy
René Biennesca
Richard Hanna
Romain Barrallon
Romain Rouyer
Salwa-Ludivine Amdouni-Boursier
Samuel Goëta
Scarlet Dawson
Sinatou Saka
Sophie Woodville
Stéphane Delgado
Sullivan Evrard
Sylvain Lapoix
Sénamé Koffi
Thibaud Chambert-Loir
Thibaud Simonin
Thierrey Sancerry
Thierry Martin
Ugo Dessertine
Valentin Leblanc
Vincent Bachelet
Yves le Breton

Date de publication :
Mars 2022

Auteurs et autrices :
Yaël Benayoun,
François Huguet,
Dorie Bruyas de Futur Composé,
et l'équipe du Programme Société Numérique (ANCT)

Contributeurs et contributrices :
Julien Chassigneux de Futur Composé,
Naëlle Lefevre Rizzo et Guilhem Pradalié
de la MedNum,
et l'équipe du Programme Société Numérique (ANCT)

Photographies :
Marion Bornaz,
Sylvia Fredriksson,
La Société Nouvelle

Design graphique :
Margot Sarret de Futur Composé

Impression :
www.lesgrandesimprimeries.com
(Saint-Geoire-en-Valdaine)

Un événement porté par RÉPUBLIQUE FRANÇAISE · AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES · SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE *en collaboration avec* LA MED NUM *mis en œuvre par* FUTUR COMPOSÉ · FRÉQUENCE ÉCOLES

Région Nouvelle-Aquitaine · Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine · HUBIK · CHARENTE LE DÉPARTEMENT · LAVALETTE TUDE DRONNE · ENSC

BANQUE des TERRITOIRES · MAIF · mgen GROUPE VYV · LA POSTE

Ouverture des données, nouveaux territoires de la médiation numérique, garde-fous de la dématérialisation, stratégies locales pour un numérique d'intérêt général, rôle des Conseillers et Conseillères numériques France services, accessibilité numérique, nécessité de développer des communs numériques comme de penser un numérique durable...

Cette édition de NEC, les 20 & 21 octobre 2021 a été l'occasion d'aborder collectivement ces enjeux en se demandant au-delà du pourquoi : ***comment faire ?***

Un événement porté par RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Liberté Égalité Fraternité · AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES · SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE *en collaboration avec* LA MED NUM *mis en œuvre par* FUTUR COMPOSÉ · FRÉQUENCE ÉCOLES