



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Haute-Savoie

Logiciel libre et innovation
dans la chaîne de la médiation
numérique

26 novembre 2021

Trois entretiens avec Angie Gaudion
(Framasoft), Loïc Gervais
(Département de la Haute-Savoie)
et Éric Nicol (ACAPASSAV)

 Avec le regard d'experte de
Dominique Pasquier sur l'internet
des familles modestes

#12

LES CARNETS
NEC[S] LOCAUX



SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

 @NumeriqueEnCommuns

 @NumEnCommuns

Les événements Numérique En Commun[s] - NEC réunissent de larges communautés pour construire les outils partagés de l'inclusion numérique, penser les évolutions des usages numériques, structurer une gouvernance et des systèmes vertueux au service de l'intérêt général, des territoires et de celles et ceux qui y vivent.

Ils s'articulent autour d'une dynamique nationale et locale à travers des événements organisés partout en France tout au long de l'année et ce depuis 2018 par les divers acteurs et actrices qui luttent contre l'exclusion et pour la solidarité numérique, l'accès aux droits, les communs, l'insertion professionnelle et la diffusion d'une culture numérique ouverte, éthique et durable.

Depuis 2018, NEC national est porté par le Programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, la Société Coopérative d'Intérêt Collectif la MedNum et Futur Composé, filiale de l'association d'intérêt général avec pour objectif l'éducation aux médias, Fréquence Écoles.

L'événement national 2022 a eu lieu au stade Bollaert-Delelis à Lens les 28 & 29 septembre 2022.

Cette cinquième édition a permis de partager de bonnes pratiques entre professionnelles et professionnels et de créer des ressources communes pour défendre un numérique d'intérêt général.

POUR EN SAVOIR PLUS, rendez-vous sur le site internet :
www.numerique-en-communs.fr



Ce carnet est mis à la disposition du public sous Licence Ouverte / Open Licence



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

LA-MEDNUM



Édito

¹ Voir : agence-cohesion-territoires.gouv.fr/societe-numerique-55.

² Voir : revueladeferlante.fr/wp-content/uploads/2021/02/ladeferlante_orthotypo.pdf.

Le document que vous tenez entre vos mains est un « Carnet NEC ».

Il s'agit d'un document qui témoigne à la fois d'une dynamique locale autour du numérique d'intérêt général, mais qui cherche également à rendre compte d'une enquête au long cours sur les conditions de déploiement d'un numérique éthique, durable et encapacitant en France hexagonale et d'outre-mer.

Numérique en Commun[s] est un dispositif ouvert à toutes et à tous, mobilisable par toutes celles et ceux qui souhaitent créer un temps de réflexion et de travail en commun sur leur territoire. Il a donné naissance à plusieurs dizaines de NEC locaux organisés sur l'ensemble du territoire français, tous co-financés par le Programme Société Numérique de l'ANCT¹.

Les Carnets NEC visent à documenter l'ensemble de ces événements organisés partout en France. La compilation de ces carnets permet :

- d'avoir une connaissance plus fine des activités et stratégies en cours ;
- d'analyser à quelles conditions le numérique peut être considéré comme démocratique et relevant de l'intérêt général ;
- de mettre en évidence les bonnes pratiques dans chaque territoire, tout en incarnant les orientations prises par la stratégie nationale pour un numérique inclusif.

Bonne lecture !

L'équipe des Carnets NEC[S] Locaux

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 citoyennes et les citoyens »), 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 « chercheuse ») 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 sommes notamment inspirées de la charte publiée par la revue féministe La Déferlante².

#12

LES CARNETS
NEC[S] 2021Les évènements NEC locaux
en 2021

- NEC SUD CHARENTE : du 28 au 29 janvier 2021
- NEC MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE : 1er avril 2021
- NEC BORDEAUX MÉTROPOLE : 26 et 27 août 2021
- NEC OCCITANIE : 27 septembre 2021
- NEC MAINE-ET-LOIRE : 29 octobre 2021
- NEC LA RÉUNION : 17 et 18 novembre 2021
- NEC ESSONNE SUD SEINE-ET-MARNE : 25 novembre 2021
- **NEC HAUTE-SAVOIE : 26 novembre 2021**
- NEC HAUTS-DE-FRANCE : 30 novembre 2021
- NEC SEINE-SAINT-DENIS : du 6 au 8 décembre 2021
- NEC SAMBRE-AVESNOIS-THIÉRACHE : 14 au 17 décembre 2021

POUR EN SAVOIR PLUS :
numerique-en-communs.fr

Sommaire

01 **Édito**

04 **Fiche d'identité
NEC 2021**

06 **Le mot des organisatrices
et des organisateurs**

08 **Numérique
en commun(s)**

10 **Parole(s) aux actrices
de terrain**

Angie Gaudion, en charge
des relations publiques
chez Framasoft

14 **Reportage(s)**

ACAPASSAV, acteur de la
formation en médiation
numérique

17 **Parole(s) aux acteurs
de terrain**

Loïc Gervais, chargé de projets
inclusion numérique au
Conseil Département de la
Haute-Savoie

20 **Eclairage(s)**

Avez-vous votre permis
d'innover?

28 **Découvrez le carnet
NEC National 2021**

30 **Regard d'experte**

Dominique Pasquier, Directrice
de recherche au CNRS et
membre du CERLIS de
l'Université de Paris, sociologue
de la culture.

34 **Hyperliens**

Lancement de la saison 2
d'Hyperliens : Le monde
d'après est déjà là.

36 **Ressources
NEC National 2021**

38 **Les dispositifs
Société Numérique**

40 **Lexique**

44 **A propos
de ce carnet**

Le mot du programme
Société Numérique
de l'ANCT

48 **Crédits**

FICHE

D'IDENTITÉ

NEC

« SAVOIR OÙ SONT LES ACTRICES ET LES ACTEURS ? » ET « QUI FAIT QUOI ? »...

La journée Numérique en Commun(s) Haute-Savoie s'est déroulée le vendredi 26 novembre 2021 à Annecy. Cette journée a été organisée par le Conseil Départemental de la Haute-Savoie avec le soutien du Hub territorial pour un numérique inclusif Hinaura, du Programme Société numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, de l'Agence Alpine des Territoires et de l'Association pour le Développement en Réseau Des Territoires et des Services (ADRETS).

Ce premier NEC organisé en Haute-Savoie avait pour objectif de rendre compte des actions en cours sur ce territoire. La journée se voulait également un temps d'échanges entre les différents acteurs et actrices de l'inclusion numérique. Rétrospectivement, force est de constater que cet événement a permis aux actrices et acteurs de terrain de bénéficier de temps d'informations, de sensibilisation et de co-construction sur ces enjeux. Cette journée départementale dédiée à l'inclusion numérique a bénéficié du label national « Numérique en Commun(s) » qui vise à œuvrer pour un numérique inclusif, éthique et durable. Elle a été construite à partir des échanges des Groupes Opérationnels de Territoire mis en place en juin 2021.



3 ENSEIGNEMENTS CLÉS DE CE NEC

- ▶ Nous pouvons tous être plus ou moins en difficulté numérique. Au-delà de l'urgence sociale, l'inclusion numérique répond également aux soucis du quotidien
- ▶ Il faut diffuser des éléments de culture numérique, en particulier en direction de la jeunesse, pour qu'ils s'approprient au mieux les univers numériques.
- ▶ La réponse à ces enjeux ne peut être que collective. Le Département en tant que chef de file de l'action sociale a toute légitimité pour jouer le rôle d'ensemblier.

3 CHANTIERS EN COURS SUR LES THÉMATIQUES DU NUMÉRIQUE INCLUSIF

- ▶ Cartographie des lieux et des acteurs de l'inclusion numérique en Haute-Savoie par le Département
- ▶ Diagnostic numérique Départemental et territorial centré sur les parcours utilisateurs
- ▶ Structuration de réseaux locaux d'inclusion numérique

2 NOUVELLES COLLABORATIONS AU SERVICE D'UN NUMÉRIQUE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

- ▶ Elaboration d'un projet Education aux Médias et à l'Information à destination des jeunes hors champ scolaire entre la Direction de la Culture et du Patrimoine et la Direction Inclusion Emploi et Habitat.
- ▶ Mise en place d'un groupe de travail « seniors et numérique » avec la Conférence des financeurs

Le mot des organisatrices et des organisateurs

La crise de la Covid a été un formidable accélérateur de la numérisation de la société. Elle a également révélé l'ampleur des fractures numériques. La fracture numérique se caractérise par deux aspects : le manque d'accès et le manque de compétences. Les personnes en fragilité numérique sont très majoritairement en fragilités sociales et culturelles. Renforcer le pouvoir d'agir par le numérique permet d'éviter que les situations ne se compliquent davantage. Le Département, chef de file de l'action sociale, est légitime pour se positionner comme « coordonnateur » de l'inclusion numérique à l'échelle départementale dans une démarche partenariale visant à rassembler et impliquer les acteurs concernés par l'inclusion numérique.

Numérique en Commun(s) marque pour le Département de la Haute-Savoie un nouveau départ dans une stratégie d'inclusion numérique coordonnée. En rassemblant les collectivités, les structures, les personnels et bénévoles impliqués au quotidien dans les enjeux d'inclusion numérique nous souhaitons créer un écosystème propice à des solutions encore plus adaptées aux réalités du terrain. À travers cette journée, nous voulons à la fois prendre de la hauteur sur les enjeux de l'inclusion numérique, partager les témoignages et bonnes pratiques des actrices et acteurs du terrain et également outiller celles et

ceux qui accompagnent les publics en difficulté. Le travail initié lors de cette journée se poursuivra dans les mois qui viennent avec la mise en place d'une feuille de route départementale dédiée à l'inclusion numérique.

Nous avons à cœur de permettre à chacune et à chacun des 900 000 hauts savoyards d'exercer leurs droits de citoyens dans une société numérique. Il s'agit non seulement de rendre les réseaux, les matériels ou les interfaces accessibles à tous, mais également de développer les compétences de chacun pour maîtriser les outils et les usages et appréhender les enjeux du numérique. Nous outillerons également le réseau des acteurs de l'inclusion numérique en améliorant la lisibilité de l'offre de médiation numérique sur les territoires notamment. Nous favoriserons les structurations locales permettant une montée en compétences et en autonomie des usagers.

D'une manière générale nous agissons de sorte que le numérique renforce le pouvoir d'agir de chacun et en particulier des publics les plus en fragilité. Nous espérons vous retrouver dans une prochaine édition pour faire part de l'avancée de nos travaux.

Lionel TARDY, *Vice-président du département de la Haute-Savoie en charge des routes, des bâtiments, de la mobilité et du numérique.*

Depuis presque deux ans maintenant HINAURA accompagne le conseil départemental de Haute-Savoie sur la mise en place d'une stratégie d'inclusion numérique sur le territoire.

Suite à une sollicitation du Conseil Départemental, HINAURA a travaillé sur une proposition de co-construire, développer et animer le réseau des acteurs de la médiation numérique, mais également l'ensemble des acteurs impliqués de près ou de loin dans le numérique : médiateurs numériques, opérateurs de services publics, agents du département, acteurs associatifs ou privés, missions locales... En effet, **nous sommes persuadés que le numérique est l'affaire de tous, et pas uniquement des médiateurs numériques!**

Nous avons donc réuni l'ensemble de ces actrices et acteurs au niveau départemental, mais également au niveau infra-territorial sur les 4 bassins de vie de département instituant ce que nous avons appelé les GoT – Groupes Opérationnels de Territoires.

Le département de la Haute-Savoie a été l'un des premiers bêta-testeurs sur le modèle de données de la carto.hinaura.fr. Cette dernière a été construite en partenariat avec la Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Savoie qui s'est également engagée financièrement sur la question des Pass numériques. Ce modèle de données est désormais partagé sur l'ensemble de la région Auvergne-Rhône-Alpes, qui est affiché sur la plateforme territoriale du réseau local : www.mednum74.fr (et qu'Hinaura portera dans les discussions nationales sur le sujet).

Ce NEC peut être considéré comme un passage de relais : la fin de notre accompagnement, et le début d'une longue — je l'espère — aventure pour le réseau de médiation numérique haut savoyard !

Mathilde DUPRÉ, *Chargée de mission inclusion numérique. AGATE – Agence Alpine des Territoires, membre D'HINAURA.*



Crédits photographiques : François Huguet.

Numérique en commun(s)

Haute-Savoie : 26 novembre 2021 - Hôtel du Département

Ouvert par Mme Estelle Bouchet, Vice Présidente du Conseil Départemental de Haute-Savoie en charge de l'autonomie et du logement, le NEC Haute-Savoie s'est déroulé sur une journée complète avec comme objectif de savoir, premièrement, où sont les actrices et les acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire haut savoyard et, deuxièmement, de savoir qui fait quoi de manière précise.

Le NEC a également été une occasion de revenir sur les enjeux du numérique d'intérêt général avec plusieurs témoignages, ateliers et éclairages sur :

- ▶ **Les dynamiques territoriales et le déploiement des Conseillers Numériques France Service (CnFS)**
- ▶ **Peut-on se passer des GAFAM ?**
- ▶ **Les usages numériques des classes populaires**
- ▶ **Illettrisme, allophonisme, analphabétisme, illectronisme, de quoi parle-t-on ?**
- ▶ **Sécuriser l'accompagnement numérique (Aidant Connect)**

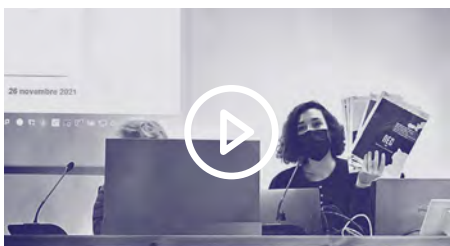


Ouverture du NEC Haute-Savoie par Mme Estelle Bouchet, Vice Présidente du Conseil Départemental.

Replongez dans l'événement NEC

Haute-Savoie

REPLAYS DES CONFÉRENCES



Introduction de Numérique en Commun[s] Haute-Savoie par Estelle Bouchet, Vice Présidente du Conseil Départemental de Haute-Savoie à l'autonomie et au logement; Caroline Corbal, chargée de mission au Programme Société numérique de l'ANCT et Zoé Aegerter, designer-chercheuse co-animatrice de la démarche Carnets NEC

youtu.be/BXgCvpzERfU

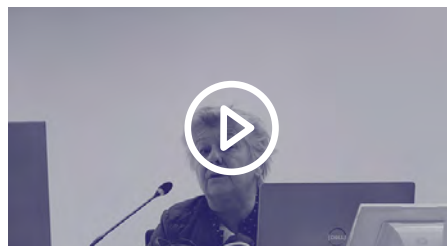


Table ronde sur les usages du numérique par Dominique Pasquier, directrice de recherche au CNRS, membre du CNNum; Angie Gaudion, chargée de communication de Framasoft. Échanges animés par Adrien Devos, chargé de mission numérique à AGATE

youtu.be/F7vGdzrISlY

ATELIERS



L'inclusion numérique en Haute-Savoie par Éric Nicol, directeur de l'Académie des Passeurs de Savoires (ACAPASSAV); Mona Dequier, conseillère numérique France Services (ville d'Évian); Lucie Lehericey, chargée de développement Secours Populaire français; Rémi Saint Martin, référent numérique, bibliothèque Pierre Goy (ville d'Annemasse). Échanges animés par Loïc Gervais, chargé de développement de projets d'action sociale (Conseil Départemental de Haute-Savoie)

youtu.be/-RsScl6wj3U

- ▶ **Dynamiques territoriales & Conseillers Numériques France Service (CnFS)** Atelier animé par la Banque des Territoires et le Hub Hinaura
- ▶ **Peut-on se passer des GAFAM?** Atelier animé par FRAMASOFT
- ▶ **Parlons numérique.** Atelier animé par Joseph STICH (ville d'Annecy)
- ▶ **Illettrisme, allophonisme, analphabétisme, illectronisme, de quoi parle-t-on?** Atelier animé par le Centre de Ressources d'Illettrisme et d'Analphabétisme de Haute-Savoie et l'ADRETS
- ▶ **Sécuriser l'accompagnement numérique (Aidant Connect)** Atelier animé par l'équipe d'Aidant Connect



Angie Gaudion - CC-BY-SA Framasoft.

Parole(s) aux actrices de terrain

Textes : Sébastien Magro

Angie Gaudion :

« Chez Framasoft, nous œuvrons au développement d'usages numériques émancipateurs »

Après la participation de l'association LIBraiSOL au NEC Allier en 2020, c'est seulement la deuxième fois que le monde du libre est associé à un NEC local. Angie Gaudion, en charge des relations publiques chez Framasoft, est intervenue lors du NEC Haute-Savoie pour discuter avec la sociologue Dominique Pasquier le matin, et animer un atelier l'après-midi. Créée en 2001, l'association met à disposition une série d'outils et de services libres. Elle promeut les libertés numériques, le logiciel et la culture libres, autour d'un modèle de société qui repose sur le partage.

³Voir framablog.org/2021/11/09/frama-cest-aussi-des-outils-pour-seman-ciper

Quels sont les enjeux du logiciel libre dans le secteur de la médiation numérique ?

Je dirais que, sous couvert d'accompagner les personnes dans la découverte et la prise en main d'outils numériques, certaines questions sont trop souvent évacuées : quels sont ces outils ? Quels sont leurs impacts sur ces utilisatrices et utilisateurs ? Il s'agit également d'une question de transparence : quand vous utilisez un service libre, vous avez une idée globale de son fonctionnement, ce qui n'est pas le cas avec les services que, dans la communauté des libristes, nous appelons privés, car ils sont privés de liberté. Nous observons un manque de connaissance de ces questions, souvent involontaire, de la part des médiatrices et médiateurs numériques qui n'y sont pas

sensibilisés. Et quand ils et elles connaissent les outils libres, c'est plus souvent parce qu'ils sont gratuits que parce qu'ils sont libres. Aujourd'hui, la question de la protection des données personnelles est un sujet connu et plutôt bien maîtrisé, mais celle du libre, beaucoup moins. À notre petite échelle, nous œuvrons au développement d'usages numériques libérés, non enfermés, non exploitants.

Pendant le NEC, vous avez souligné à plusieurs reprises combien l'émancipation est une valeur centrale pour Framasoft, comment l'envisagez-vous ?

Ce que nous entendons par émancipation numérique³, c'est la possibilité pour tout individu qui a des pratiques numériques de ne pas être exploité lorsqu'il utilise ces

⁴Voir « L'Âge du capitalisme de surveillance » de Shoshana Zuboff, éditions Zulma, 2020.

outils. Utiliser des logiciels libres permet de sortir du capitalisme de surveillance⁴, dans lequel l'analyse des comportements des internautes permet de faire des prédictions économiques. Dans un monde capitaliste, ces personnes sont considérées comme des produits, comme quelque chose qui va rapporter dans le futur. Ce qui nous intéresse dans l'émancipation, c'est que les individus ne soient plus des produits, mais uniquement d'authentiques utilisatrices et utilisateurs de ces services. Nous défendons un modèle de société dans lequel la solidarité et le partage occupent une place importante : dans les cultures libres, tout est partageable. Nous aspirons à une meilleure répartition des savoirs et des richesses. Nous luttons contre le capitalisme et le patriarcat, mais nous le faisons à notre échelle, c'est-à-dire là où nous nous plaçons, au niveau numérique.

Lors de votre intervention le matin, vous avez indiqué ne pas chercher spécifiquement à vous adresser aux classes populaires. Vous visez plutôt les intermédiaires, ceux et celles qui vont ensuite former les personnes les plus modestes. Pouvez-vous préciser ?

Nous sommes une petite association de 37 personnes, dont 10 salariées, bien conscientes que notre cible n'est pas l'internaute lambda. Nous n'avons pas les moyens humains de nous adresser à 68 millions de personnes en France – et encore, si on s'en tient à la France, car Framasoft étant un service francophone, nous avons des utilisatrices et des utilisateurs partout dans le monde. Notre logique, c'est de conscientiser et de former les personnes qui elles-mêmes s'adressent aux citoyennes et aux citoyens lambda, qu'ils et elles soient issues des classes populaires ou pas, d'ailleurs. Dans la majorité des espaces où Framasoft intervient, il n'y a peu, voire pas, de personnes modestes, parce que ce sont plutôt des professionnelles et professionnels issus des classes moyennes et supérieures qui mettent en œuvre nos dispositifs d'éducation populaire. Nous partons du principe

qu'il est plus efficace pour nous de former les personnes qui vont intervenir auprès des bénéficiaires dans la médiation numérique et dans la diffusion des savoirs. Nous voulons l'émancipation numérique pour tout le monde, mais nous devons composer avec les moyens humains dont nous disposons : à l'échelle de notre petite association, nous ne pouvons pas nous adresser à l'utilisatrice ou à l'utilisateur final, de toute façon.

« Le libre, c'est un système décentralisé, avec un grand nombre d'acteurs qui œuvrent ensemble dans une même direction, sans être pour autant en concurrence. »

Angie Gaudion, en charge des relations publiques chez Framasoft

Or, les attentes qui pèsent sur Framasoft sont parfois conséquentes : certaines personnes attendent de vous une qualité de service équivalente à celle des géants du numérique, comme Google. Comme vous le précisez, vous n'avez pas les mêmes moyens, ni humains ni financiers...

C'est surtout qu'on ne se positionne pas comme des concurrents des GAFAM, en fait ! Notre propos, c'est : « Il est possible de faire autrement ». Mais nous n'avons pas le champ d'action d'un Google, d'un Amazon ou d'un Facebook, et nous ne souhaitons pas l'avoir. Sinon Framasoft serait confrontée aux mêmes problématiques et ça ne nous intéresse pas. Par exemple, nous passons beaucoup de temps à expliquer que nous ne voulons pas être le Google du libre. Si c'était le cas, ça remettrait en cause le fondement de ce qu'est le libre, à savoir un système décentralisé, avec un grand nombre d'acteurs qui œuvrent ensemble dans une même



⁵ CHATONS est le Collectif des Hébergeurs Alternatifs, Transparents, Ouverts, Neutres et Solidaires. Ce collectif vise à rassembler des structures proposant des services en ligne libres, éthiques et décentralisés afin de permettre aux utilisateurs et aux utilisatrices de trouver rapidement des alternatives respectueuses de leurs données et de leur vie privée aux services proposés par les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft). CHATONS est un collectif initié par l'association Framasoft en 2016 suite au succès de sa campagne Dégooglisons Internet. Voir chatons.org/fr, mais également le carnet NEC Allier à ce sujet.

⁶ Conseillers et Conseillères Numérique France Services. Un-e CnFS a pour mission d'accompagner les Français et les Françaises dans leur appropriation des usages numériques quotidiens. Il et elle doit aussi veiller à favoriser un usage citoyen et critique du numérique (vérification des sources d'information, protection des données personnelles, maîtrise des réseaux sociaux) et accompagner dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Chaque CnFS suit, avant son entrée en fonction, une formation obligatoire durant entre trois semaines et quatre mois, selon son niveau de compétences initial.

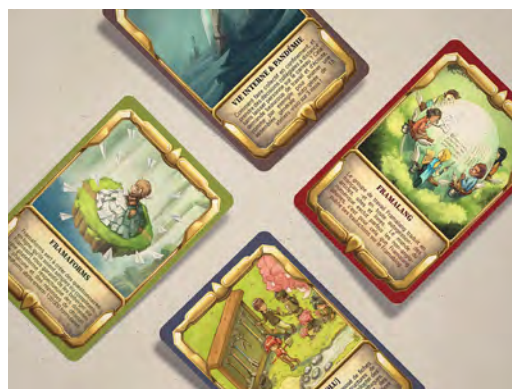
direction, sans être pour autant en concurrence. Au contraire, les géants du web fonctionnent sur le modèle de la concurrence et de la prise de pouvoir, ce que nous ne voulons pas. Souvent, les personnes qui ont des exigences vis-à-vis de nous ne comprennent pas notre positionnement, parce qu'elles vivent dans un monde capitaliste. Or nous, nous pensons qu'en prenant peu de place, nous laissons de la place à d'autres acteurs, et potentiellement, il peut y avoir « plus d'autres ».

L'association a toujours annoncé qu'elle ne dépasserait pas les dix personnes salariées, car nous ne sommes pas dans une logique de croissance, mais nous faisons ce que nous pouvons à notre échelle. Ce que nous voulons, c'est que d'autres initiatives puissent avoir leur place, sans être des copies exactes. Et d'ailleurs, c'est le cas puisqu'aujourd'hui, le collectif CHATONS⁵, dont nous faisons partie, c'est 97 structures ! C'est donc bien qu'il y a 96 autres structures qui ont réussi à trouver une petite place.

Pendant les échanges qui ont suivi votre prise de parole de la matinée, il y a eu une question sur l'effort nécessaire pour passer aux logiciels libres. Vous avez indiqué que vous assumiez totalement cette complexité, en faisant le parallèle entre faire ses courses au supermarché et puis passer dans une AMAP. Pouvez-vous en dire plus ?

Je dirais que ce n'est pas entièrement lié au libre : en fait, c'est modifier ses habitudes qui est compliqué. Les gens sont tellement habitués à certaines interfaces que c'est le changement qui, vraiment, est inconfortable. En revanche, il est vrai que certains outils ou certains services libres sont moins ergonomiques que ceux proposés par les géants du web. Et ça s'entend tout à fait puisqu'on est sur des échelles tellement différentes qu'il est impossible de les comparer ! Prenons l'exemple de VLC, qui est un lecteur de vidéos très populaire : c'est 400 millions d'utilisateurs dans le monde et seulement trois personnes qui travaillent dessus. Chez Google, ce sont des milliers de personnes qui travaillent sur le moindre service.

Utiliser des logiciels libres, c'est un choix politique, et je comprends très bien que pour les classes populaires, ce n'est pas forcément la priorité. C'est la raison pour laquelle il est important de commencer par la compréhension des enjeux avant de passer aux outils. Or, ce qu'on m'a fait remarquer pendant l'atelier de l'après-midi, c'est qu'il n'y avait « pas de temps pour ça ». Il faut déconstruire le mythe de l'immédiateté, qui pose aussi problème : une société où il faut toujours aller plus vite, être plus rapide, ce n'est pas la société dont nous voulons chez Framasoft. C'est tout un système que nous dénonçons : pourquoi ne se donne-t-on pas le temps d'expliquer aux gens en quoi utiliser certains outils n'est pas une bonne chose ? Là, on les maintient dans une situation de consommateurs et de consommatrices d'un service numérique en ligne, alors qu'il conviendrait de les aider à développer leur esprit critique.



Campagne d'information de l'association Framasoft / crédit : David Revoy, licence CC By 4.0.

Pendant l'atelier que vous avez animé l'après-midi, l'importance de la formation des médiateurs et des médiatrices numériques a été rappelée. Si on prend l'exemple de la formation des CnFS⁶, elle a beau souligner l'intérêt des logiciels libres, elle se déroule sur Google Drive et ne consacre qu'une poignée d'heures au sujet...

Je me mets à leur place, ça ne doit pas être simple. J'ai du mal à saisir ces choix, même si je ne suis pas très étonnée. À ma connaissance, ce n'est pas

spécifique à cette formation-là : toutes les formations de médiation numérique utilisent des outils privés. D'ailleurs, très souvent, il m'arrive d'être invitée à venir parler du logiciel libre, mais sur des outils privés. Je ne refuse pas, car l'important c'est de faire passer le message. Mais ça pose quand même la question... Pour en revenir aux CnFS, pour moi, le problème est le suivant : même s'ils et elles reçoivent une présentation de ce qu'est le libre, en fait, on ne les fait pas pratiquer sur du libre. Or, on sait très bien que l'apprentissage passe par le faire, et surtout dans le numérique. Une présentation du genre « Qu'est-ce que c'est, comment ça marche ? » ne créera pas de l'adhésion. C'est donc les personnes qui ont conçu cette formation qui, elles-mêmes, n'ont pas connaissance des enjeux et n'ont pas pris conscience de l'incohérence dans cette formation.

Ici, c'est la Banque des Territoires qui coordonne le programme des CnFS...

Ah, mais oui, globalement c'est souvent l'État, le problème ! Certes, on ne peut pas nier qu'il y a eu de gros progrès en matière de logiciel libre ces dix dernières années dans les services de l'État. Je pense à l'équipement des ministères, par exemple. Dans l'Éducation nationale, les académies mettent en place des portails d'accès à certains logiciels libres pour les enseignants et les enseignantes. Cette prise en compte s'appuie sur des remontées de la base : on ne peut pas faire d'école à distance avec des outils dont l'exploitation des données personnelles pose question. Mais globalement, ce n'est pas suffisamment intégré dans les champs d'application de la médiation numérique. Il me semble que les professionnels et professionnelles du secteur ne sont pas assez conscientes des enjeux pour pouvoir exiger des donneurs et des donneuses d'ordre que des logiciels libres soient systématiquement utilisés. Et c'est dommage... Mais Framasoft n'est pas une association de plaidoyer. Il y a d'autres acteurs dont le travail consiste à convaincre que les politiques publiques numériques doivent évoluer vers la prise en compte de

ces problématiques. C'est un effort de changer, ça prend du temps. Mais chez Framasoft, on a bon espoir d'y arriver !

Vous êtes optimiste ?

Oui, car nous observons une augmentation du nombre d'utilisateurs et d'utilisatrices des services que nous proposons. C'est donc que de plus en plus de personnes sont convaincues par le libre. Ensuite, il y a plusieurs étapes : comprendre les enjeux, être convaincue, changer ses propres pratiques, puis diffuser ou transmettre ces nouvelles habitudes. C'est un long chemin.

Quel regard portez-vous sur le NEC Haute-Savoie ?

C'est un peu compliqué pour moi de donner un avis, car on ne sent pas l'ambiance du lieu quand on est à distance⁷. N'étant pas présente en salle, j'ai eu du mal à voir qui étaient les publics présents et leur degré de familiarité avec le propos de Dominique Pasquier sur la table ronde du matin, notamment. Il me semblait que les NEC s'adressaient vraiment aux médiatrices et médiateurs numériques. Là, j'ai compris qu'il y avait dans l'assistance des Conseillères et Conseillers numériques France Services fraîchement arrivés, et j'ai eu l'impression que les niveaux de connaissance étaient très variés. Je me suis demandé si je devais reprendre certaines bases. Plus généralement, ce que j'ai observé chez les CnFS ainsi que chez les agents des administrations publiques en accompagnement des démarches administratives dématérialisées, c'est qu'il s'agit principalement de personnes qui ne viennent pas du tout de ce monde-là. Ce sont souvent des emplois aidés, avec des temps de formation beaucoup trop courts par rapport aux besoins, et qui vont être (voire sont déjà) en difficulté dans certaines situations. Or, il me semble qu'on laisse ces personnes assez démunies, faute de moyens pour améliorer leurs conditions de travail, faute de temps à consacrer à chaque bénéficiaire d'action de médiation numérique. **SM**

⁷ Angie Gaudion a participé au NEC en visio, car elle était cas contact au Covid 19.





Reportage(s)

ACAPASSAV, acteur de la formation en médiation numérique

Textes : Sébastien Magro

Éric Nicol est le directeur de l'Académie des Passeurs de Savoir, plus connue sous l'acronyme ACAPASSAV, organisme de formation issue de l'économie sociale et solidaire basé à Fillinges, commune de Haute-Savoie, faisant partie de l'agglomération du Grand Genève. L'entreprise ne disposant pas de salles de classe, les formateurs et les formatrices se déplacent auprès de leurs commanditaires, avec un parc de PC, des tablettes et des smartphones.

Quelle est l'offre de médiation numérique d'ACAPASSAV ?

Nous proposons une offre de médiation numérique, avec des sessions d'initiation : prise en main des appareils et des différents aspects du numérique, utiliser un moteur de recherche, naviguer sur sa messagerie, etc. Vraiment, les bases. C'est une formule qui plaît aussi bien à celles et ceux qui n'ont jamais utilisé qu'à celles et ceux qui connaissent déjà et qui sont dans ces sortes d'effet tunnel du type « On m'a montré comme ça, je fais comme ça, et puis je ne change pas parce que sinon, c'est la panique ! » Nous démarrons actuellement un projet important avec une petite commune, dans laquelle nous allons proposer

un programme sur quinze jours, qui commence par une conférence. Il y aura des sessions d'initiation, et des ateliers de renforcement, notamment sur l'aspect administratif en réponse à la dématérialisation. Ceux-là s'adressent à des personnes qui maîtrisent déjà un peu leur appareil et souhaitent approfondir. Nous proposons aussi un atelier sur l'achat en ligne, à partir de notre propre site marchand fictif, avec de fausses cartes de crédit (des cartes de tests de Stripe⁸). Les personnes formées vont expérimenter un parcours complet d'achat en ligne, sauf qu'elles ne recevront jamais le canapé qu'elles ont commandé sur notre site. Et nous indiquons bien « Attention, ce n'est pas vrai, c'est pour s'entraîner » parce qu'on ne sait jamais...

⁸ Stripe est une société américaine, destinée au paiement par internet pour professionnels et professionnelles.

Pendant la table ronde de ce matin, vous avez été interrogé sur la complémentarité des entreprises privées avec le service public et le secteur associatif. Pouvez-vous préciser votre position ?

Notre idée de départ était de proposer une grille tarifaire qui tiennent compte du budget de nos publics. Certains sont en difficulté, donc nous comptons sur les financements des collectivités publiques ou d'autres pouvoirs publics, mais nous complétons par une offre de formation professionnelle standard, plutôt adressée aux clientèles qui en ont plus de moyens. Nous avons démarré en 2018, puis 2019 a été une année de prospection, et en 2020, ça a été compliqué, forcément. Sur 2021, nous nous en sortons grâce à la formation professionnelle qui nous permet de proposer des formations plus accessibles aux bénéficiaires modestes. Par exemple, nous prenons les chèques du pass numérique, typiquement avec des subventions visant à l'autonomie des personnes âgées. En tant qu'entreprise privée, nous ne pouvons pas nous appuyer exclusivement sur des subventions publiques, qui rendraient ACAPASSAV dépendante. C'est pourquoi nous nous efforçons d'équilibrer nos financements. La médiation numérique, c'est un investissement rentable à long terme, pour permettre l'autonomie des citoyennes et des citoyens dans leurs usages, mais c'est plus difficile à financer dans l'immédiat.

Lors de votre intervention, vous avez évoqué la réticence de certains maires à s'investir dans la médiation numérique. Vous disiez que certains considèrent que le sujet ne relève pas de leur périmètre, voire ne se sentent carrément pas concernés. Pouvez-vous expliquer ?

De mémoire, il y a environ 280 communes en Haute-Savoie. Nous avons ciblé celles de moins de 5000 habitantes et habitants, même si j'ai personnellement rencontré des élus de communautés de communes et de plus grosses communes de Haute-



Formations dispensées par ACAPASSAV, photos DR.

Savoie. Ce que j'ai pu observer, c'est qu'il y a un manque de sensibilisation des personnalités politiques sur le sujet. Alors que je lui proposais des ateliers de sensibilisation au numérique, je me rappelle l'une d'entre elles m'a répondu : « Mais pourquoi voulez-vous faire ça ? Ma mère, qui a 83 ans, elle sait très bien envoyer des trucs sur Facebook ». Sa mère, oui, mais pas les autres... J'en parlais récemment avec une Conseillère numérique France Service basée à Évian : nous avons conclu qu'il faut recontextualiser les choses pour les élues et élus. Souvent, ils et elles n'ont pas conscience qu'actuellement, il y a des gens qui sont en difficulté avec leurs démarches en ligne. Dès que vous parlez avec ceux et celles qui sont « à la base », qui accueillent le public, que ça soit dans les CCAS ou ailleurs, vous trouvez cette sensibilité des gens qui sont vraiment en contact. Ils et elles vous diront crouler sous les demandes d'accompagnement pour ces démarches. Bien sûr, c'est compliqué pour les petites communes qui manquent de ressources, et qui n'ont pas beaucoup de personnel. C'est pourquoi nous essayons d'apporter une solution. Puisqu'on est en itinérance, nous venons directement dans une salle de la commune. Et souvent, nous nous occupons de trouver des ressources, et le projet ne leur coûte que la mise à disposition d'une salle, le



Formations dispensées par ACAPASSAV, photos DR.

reste est financé. Pour le projet dont je parlais plus tôt, la commune avec laquelle nous travaillons comprend 1000 habitants. Et bien, les ateliers sont quasiment tous pleins, et nous savons que les deux conférences sont aussi très attendues. À partir du moment où on communique sur une offre, on sait que les gens vont revenir parce qu'il y a un vrai besoin. Mais tant qu'on ne pose pas la question, ce besoin reste caché, il n'est pas exprimé.

“Le mot “commun” me paraît vraiment indispensable : dans l’inclusion numérique, on ne peut pas travailler tout seul dans son coin, ça ne marche pas”.

Éric Nicol, directeur de l'Académie des Passeurs de Savoir

Quel regard portez-vous sur ce premier NEC Haute-Savoie ?

Malheureusement, je n'ai pas pu assister au démarrage, ce qui est dommage, car je suis très concerné par trois des sujets au programme : d'abord en tant qu'acteur de l'inclusion numérique, mais aussi parce que nous accueillons un Conseiller numérique France Service chez ACAPASSAV et, enfin, parce que je suis aussi formateur sur Aidants Connect. Je trouve ça intéressant de réunir les professionnelles et professionnels du secteur autour de la notion de numérique en commun. Le mot « commun » me paraît vraiment indispensable : dans l'inclusion numérique, on ne peut pas travailler tout seul dans son coin, ça ne marche pas. **SM**

POUR EN SAVOIR PLUS,

► À propos d'ACAPASSAV : acapassav.com/ et contact@acapassav.com



Parole(s) aux acteurs de terrain

Textes : Sébastien Magro

Loïc Gervais :

« L'inclusion, c'est l'objectif, et la médiation, c'est le moyen »

Au sein du Conseil Département de la Haute-Savoie, Loïc Gervais est en charge du développement de projets d'action sociale. Il travaille à la mise au point d'un schéma départemental d'inclusion numérique, et a coorganisé le NEC Haute-Savoie.

Vous êtes une personnalité reconnue dans le secteur de la médiation numérique, mais votre parcours est atypique, pouvez-vous vous présenter ?

À la fin des années 1980, pendant mes études de musique, j'ai découvert l'informatique par le biais de l'informatique musicale. Je suis ensuite passé par l'animation socioculturelle et l'éducation populaire, dont je partage les valeurs. Au début des années 2000, j'ai géré l'Espace public numérique de la commune où j'habitais. Pour compléter mes connaissances, j'ai repris mes études en m'inscrivant au DU3MI : diplôme universitaire médiation, multimédias et monitorat d'Internet, à l'Université de Limoges. C'était en 2005, et déjà en distanciel, imaginez-vous une formation à distance à l'époque... C'était toute une aventure !

Puis, je suis devenu le premier médiateur numérique de Haute-Savoie. Comme je trouvais peu de ressources sur le métier, j'ai eu l'idée d'ouvrir un blog⁹ pour y porter mes réflexions autour des questions pratiques et éthiques, mais aussi des postures professionnelles, du service à la personne et de la littératie numérique. Je voulais me confronter au défi

d'écrire avec régularité. Mon blog a été repéré par Jean-Luc Raymond de NetPublic.fr, à l'époque la référence sur les politiques numériques, ce qui m'a apporté une certaine notoriété. En 2013, j'ai eu l'occasion de travailler avec le Conseil national du numérique sur le rapport Inclusion numérique. En 2014, Axelle Lemaire, alors Secrétaire d'État au numérique, a lancé les Assises de la médiation numérique, et par la magie du référencement, mon blog a été propulsé sur le devant de la scène : tout le monde voulait savoir ce qu'était un médiateur numérique !

⁹ Voir mediateurnumerique.org

“L'inclusion, pour moi, c'est l'objectif, tandis que la médiation, c'est le moyen... Mais commençons par définir de quoi on parle : s'agit-il d'inclusion au numérique ou d'inclusion par le numérique ?”.

Loïc Gervais, chargé de projets inclusion numérique au Conseil Département de la Haute-Savoie



Crédits : Loïc Gervais, chargé de projets inclusion numérique au Conseil Département de la Haute-Savoie.

Justement, quelle est votre approche en matière d'inclusion, de médiation numérique ? Quelles définitions donnez-vous à ces termes ?

L'inclusion, pour moi, c'est l'objectif, tandis que la médiation, c'est le moyen... Mais commençons par définir de quoi on parle : s'agit-il d'inclusion au numérique ou d'inclusion par le numérique ? À quoi cherche-t-on à inclure les bénéficiaires de nos actions ? Je n'ai pas l'impression qu'elles et ils soient exclus du numérique, mais exclues de la société, dans son ensemble. Quand on sait que 95 % des sites Internet ne sont pas accessibles aux personnes en situation de handicap, ce n'est pas un problème de numérique : c'est un problème d'accessibilité avant tout. Plus largement, les personnes qu'on dit exclues du numérique sont en réalité en situation de fragilités économiques, culturelles, sociales. Comme cela a été rappelé pendant le NEC, à Annecy nous avons environ 300 familles qui n'ont ni ordinateur ni connexion Internet. Si on décide de les équiper, ça représente entre peut-être 150 000 €, ce qui est abordable pour une commune de cette importance. Mais le problème de ces personnes, ce n'est pas tant qu'il leur manque un équipement, c'est plutôt qu'elles n'ont pas de foyer, qu'elles n'ont pas de quoi s'habiller et parfois même de quoi s'alimenter. Donc, répondre

à cette question uniquement par la lorgnette de l'inclusion numérique, c'est presque insultant pour elles. Il faut arrêter de parler d'inclusion numérique, car les problèmes des publics les plus fragiles ne sont pas numériques — sinon, ils seraient réglés depuis longtemps —, ils sont multiples : ce sont des questions sociales, culturelles, cognitives. Si on revient à la définition selon laquelle l'inclusion numérique doit permettre d'augmenter le pouvoir d'agir des personnes, eh bien, ce pouvoir ne se résume pas à une question numérique ! Il faut agir sur l'ensemble du spectre.

Lors du NEC, pendant la table ronde qui a clôt la matinée, vous avez convié quatre profils distincts : une représentante associative, un agent de bibliothèque, une CnFS et le gérant d'un organisme de formation privé. Comment envisagez-vous les complémentarités entre ces différents secteurs dans une perspective d'inclusion numérique ?

Nous avons préparé cette table ronde avec un objectif assez simple : dépasser le caractère social de l'inclusion numérique. Les difficultés avec le numérique ne se limitent pas aux démarches en ligne, car au-delà de l'administratif, il n'y a plus un seul aspect de notre vie quotidienne qui échappe au numérique : travailler, s'informer, s'amuser, communiquer avec ses proches, tout passe par les outils numériques. C'est pourquoi il est impératif de savoir s'en servir. Mais c'est aussi la raison pour laquelle les aidantes et les aidants qui accompagnent les personnes en situation de fragilité sont issus d'une multitude de profils : des services publics, des associations et même des structures privées. Donc l'enjeu pour nous, c'était de montrer la diversité des actrices et acteurs, car elle est révélatrice de la diversité des publics concernés et de la diversité des problématiques. Dans l'administration, la politique numérique ne relève d'aucun périmètre, contrairement au handicap qui est géré par le département ou la politique de la ville, qui dépend des intercommunalités. Or, le secteur a un besoin criant de coordination pour gagner en efficacité.



Crédits : Zoé Aegerter, lors du NEC Haute-Savoie

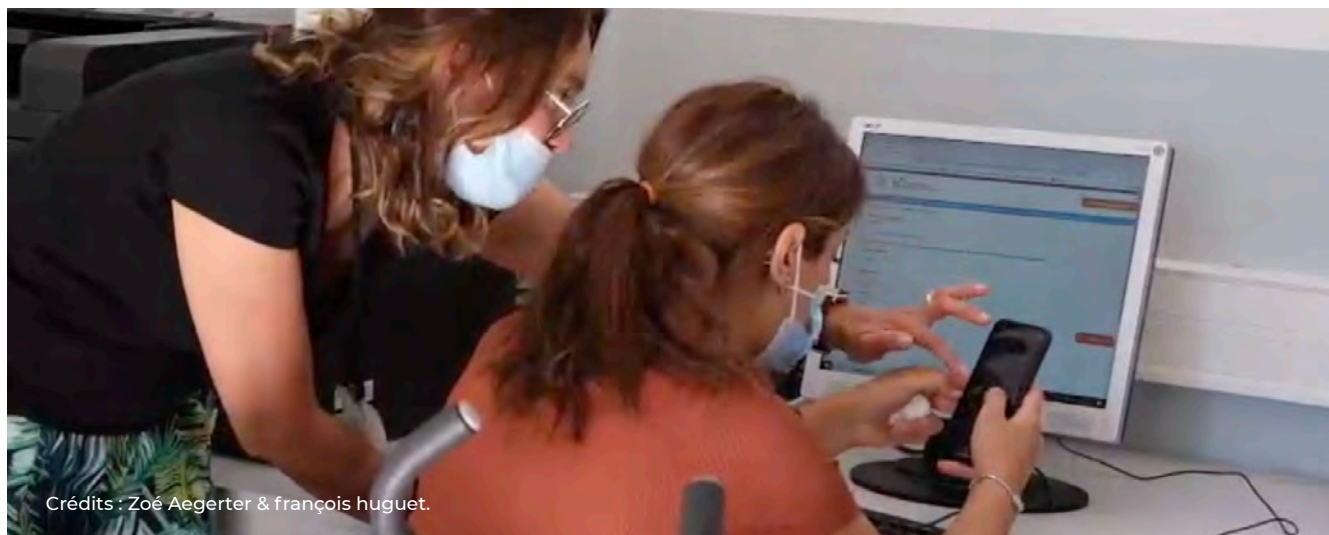
Quels étaient les enjeux de ce premier NEC? Quel est votre regard sur l'événement a posteriori?

Nous avons affronté de nombreuses contraintes, principalement dues à la crise sanitaire (calendrier serré, jauge réduite, etc.). C'était une riche expérience à monter, mais le plus important pour moi, c'est ce que ce NEC va produire, je suis impatient de voir les retombées. J'ai déjà eu des retours sur l'intervention d'Angie [Gaudion, chargée des relations publiques de Framasoft, voir entretien p. 10], on m'a dit « Elle n'y va pas avec le dos de la cuillère! » Or, je crois justement que c'est notre rôle, comme équipe organisatrice de NEC local, de donner à entendre des points de vue différents, qu'on les cautionne ou pas. Dans les questions posées dans la salle, j'ai entendu une vision que je qualifierais de « techno-phobique »

qui, malheureusement, est encore très répandue. Il y a un vrai sujet de société autour de la culture numérique, et la médiation numérique est une nécessité pour continuer à garder raison. Je pense par exemple à l'empreinte écologique du numérique ou au rapport aux écrans des enfants. Il me semble que la formation initiale qui est proposée aux CnFS ne leur fournit pas le bagage nécessaire pour s'emparer des sujets de société, alors même que l'envie (de leur part) est là, et que le besoin est exprimé par les bénéficiaires, ainsi que par les structures employeuses. Il y a un vrai travail à faire sur le sens critique, au sens large du terme, y compris des professionnelles et des professionnels du numérique. C'est pourquoi je souhaitais redonner du sens et de la matière dans ce NEC. **SM**

Entretien réalisé au téléphone, le 8 décembre 2021.





Crédits : Zoé Aegerter & François Huguet.

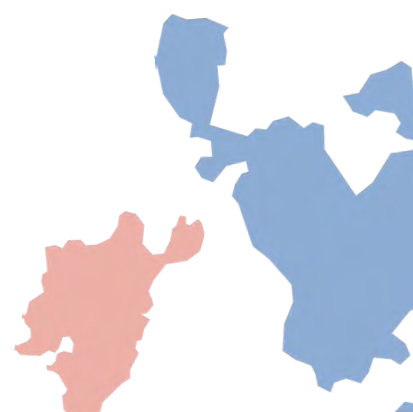
Éclairage(s)

Avez-vous votre permis d'innover ?

Textes : Zoé Aegerter, designer-chercheuse

Comme l'a souligné la sociologue Dominique Pasquier lors de son intervention pendant le NEC Haute-Savoie, afin d'établir une stratégie d'inclusion numérique pertinente, il est essentiel de favoriser les outils dont se servent les gens qui ont le plus besoin de l'aide sociale et socionumérique. Pour autant, quels sont ces outils et quelle place leur est faite aujourd'hui dans les lieux de la médiation numérique et administrative ? Laisser entrer au sein de l'administration les pratiques numériques des citoyennes et citoyens, aussi modestes soient-elles, ne constitue-t-il pas une piste à explorer pour n'est-il pas une manière d'« innover » de façon plus distribuée et démocratique ?

Mme L., habitante d'une petite ville de Haute-Savoie, vient voir Mme V., médiatrice au sein d'un lieu d'accueil dédié à l'accompagnement administratif. Mme L. n'est pas sûre d'avoir bien fait sa déclaration de revenus en ligne et souhaite que Mme V. y jette un œil. Pour cela, elle a apporté avec elle le cahier sur lequel elle note « ses identifiants ». Mme V. va sur le site www.impot.gouv.fr et se connecte à l'Espace personnel de Mme L.. Ensemble, elles regardent sur l'écran de l'ordinateur le tableau qui s'affiche. Ligne après ligne, Mme L. explique le pourquoi de tel revenu ou telle charge. La médiatrice l'écoute, lui pose quelques questions et vérifie si Mme L. n'a rien oublié. À la fin du rendez-vous, Mme L. est rassurée, les impôts sont déclarés et Mme V. a fait son travail.



Voici un court récit, un peu simpliste, mais non moins plausible, qui décrit une scène telle qu'on peut en rencontrer dans les espaces France Services ou dans les nombreux espaces d'accompagnement aux démarches administratives dématérialisées qui existent en France (CCAS, Centres Sociaux, bibliothèques, Tiers-Lieux, etc.). Où est la médiation ? Dans le travail de la médiatrice ? Dans le cahier de Mme L. ? Dans le site www.impot.gouv.fr ? Dans l'écran de l'ordinateur ? Évidemment, dans tout cela à la fois. Comme le dit le sociologue et philosophe des sciences Bruno Latour *«Nul n'a jamais vu de techniques — et personne n'a jamais vu d'humains. Nous ne voyons que des assemblages, des crises, des disputes, des inventions, des compromis, des substitutions, des traductions, des agencements toujours plus compliqués qui engagent toujours plus d'éléments¹⁰»*. Autrement dit, tout est médiation, mais il faut bien reconnaître qu'il y a des médiations qui éloignent, qui séparent, qui excluent et d'autres non. La problématique qui s'offre à nous semble plutôt simple -et c'est donc là que ça se complique- : quelles sont les formes de médiation qui incluent, qui traduisent, qui associent démocratiquement, pragmatiquement, les humains entre eux, mais aussi les humains et les non-humains ?

“Qu'est-ce qu'une forme de médiation qui inclut ?”

Je ne suis pas sociologue, mais designer. Mon métier passe par l'analyse du réel, mais il vise avant tout à concevoir, à inventer. Je fais partie de ces gens qui ont légitimement le droit de chercher à transformer nos « chaînes d'association ». J'ai ce que j'appellerai un « permis d'innover », et j'aimerais bien utiliser ce pouvoir relatif pour améliorer la vie de mes concitoyens et concitoyennes. Je précise qu'il s'agit d'un pouvoir relatif non parce qu'il serait au rabais, mais parce que précisément il est en relation, en relation avec des humains et des choses (des non-

humains dirait Latour). Quand je l'utilise, je donne un petit bout de mon pouvoir à des choses et à des humains.

Revenons à notre point de départ : cette médiatrice professionnelle, cette habitante inquiète, ce lieu équipé et ouvert selon des horaires précises¹¹ et arrêtons-nous sur les deux éléments du tableau qui semblent ne pas provenir directement de la puissance publique, à savoir Mme L. elle-même et son cahier. À elles deux, elles forment une association efficace. Mais tout le monde n'est pas comme Mme L.. En bonne transformatrice, je me demande alors quelle voie suivre : faut-il obliger tout le monde à avoir un petit cahier ? Faut-il offrir un cahier à chacun et chacune ? Faut-il demander à la médiatrice de noter les informations du cahier pour que Mme L. n'ait plus besoin de l'utiliser ? Faut-il confier à une forme de médiation plus pérenne que le petit cahier (une médiation informatique, mnémotechnique, biométrique...) le devoir de rendre disponible à tout moment -et de façon sécurisée bien sûr- les identifiants de Mme L. ?

“Penser en actes les médiations et non la médiation, penser ces médiations à partir de celles et ceux qui les inventent, redistribuer le « permis d'innover » (qui n'est autre qu'un permis d'agir), agir en traductrice ou traducteur, voilà ce qui me semble essentiel.”

Ce qui saute aux yeux parmi toutes ces possibilités c'est la façon dont chacune d'elle modifie le pouvoir – et les rapports de pouvoir – de chacun des acteurs cités. Tantôt la puissance publique oblige, tantôt elle facilite, tantôt elle substitue, mais dans chacun des cas elle « incorpore » le petit cahier, elle en fait son objet, ce qui ne laisse à Mme L., et toutes les autres, plus que le droit d'obéir, de se laisser aider ou de

¹⁰ p.19 in *Petites leçons de sociologie des sciences*, B. Latour (1993, 2007) édition La Découverte Poche.

¹¹ On comptait en octobre 2021 deux mille cinquante-cinq espaces France Services répartis sur le territoire français : gouvernement.fr/les-actes-du-gouvernement/services-publics-et-territoires/france-services-mon-service-public-de

s'adapter à une nouvelle technique. Il me faut donc continuer à chercher une forme de médiation qui soit à même de « traduire » le petit cahier de Mme L. sans supprimer pour autant Mme L. et son cahier sur lequel elle note « ses identifiants ». Cela me semble être une équation des plus nécessaires à la vitalité et à l'équilibre de notre société. Penser en actes les médiations et non la médiation, penser ces médiations à partir de celles et ceux qui les inventent, redistribuer le « permis d'innover » (qui n'est autre qu'un permis d'agir), agir en traductrice ou traducteur, voilà ce qui me semble essentiel.

Zoom sur...

**Aidants
Connect**

AIDANTS CONNECT

Aidants Connect permet à des aidants et des aidantes professionnelles de réaliser des démarches administratives à la place d'un usager ou d'une usagère, et ce, de façon sécurisée. Il s'agit d'un service public numérique gratuit pour les structures habilitées. Ce service est mis à disposition et opéré par l'ANCT (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires) et soutenu par la DINUM (Direction Interministérielle du Numérique).

Aidants Connect s'adresse à des structures qui emploient des aidantes et des aidants professionnels qui accompagnent régulièrement des personnes dans la réalisation de leurs démarches en ligne. Il peut s'agir de travailleurs ou de travailleuses sociales, d'agents publics d'accueil, de médiateurs ou de médiatrices numériques, etc.

POUR EN SAVOIR PLUS,
→ aidantsconnect.beta.gouv.fr

“discerner [une] troisième voie (...) : celle qui permet à chacune et chacun de négocier sa place dans la chaîne qui l'associe à l'administration française numérique, de négocier sa place dans le spectre des autonomies et des dépendances.”

Dans cette perspective, j'aimerais donc faire de cette partie « Éclairage » du carnet NEC Haute-Savoie, et des quelques autres à venir au sein des Carnets NEC, un – modeste – observatoire pour considérer ensemble des situations concrètes lors desquelles ce sont les habitants et les habitants qui fabriquent leurs médiations. Comme l'a souligné Dominique Pasquier lors de son intervention au NEC, il est essentiel de favoriser les outils dont se servent les gens qui ont le plus besoin de l'aide sociale. Pour autant quels sont ces outils et quelle place leur est-elle faite aujourd'hui dans les lieux de la médiation numérique et administrative ? Pour cela nous partirons d'objets du quotidien, à l'instar du cahier à identifiants de Mme L. et nous tenterons d'y discerner la troisième voie qui nous intéresse : celle qui permet à chacune et chacun de négocier sa place dans la chaîne qui l'associe à l'administration française numérique, de négocier sa place dans le spectre des autonomies et des dépendances.



Crédits : Zoé Aegerter & François Huguet

Épisode 1 : le smartphone

Notre premier épisode s'intéresse à un dispositif de communication très fortement diffusé au sein de la population mondiale, à savoir le smartphone. Très présent dans le quotidien de la majorité d'entre nous¹², le smartphone peut être considéré aujourd'hui comme la première porte d'entrée vers le numérique, la moins coûteuse (malgré une tendance à la hausse¹³), la plus transgénérationnelle, mais aussi la plus partagée socialement - on sait combien le smartphone est devenu un outil essentiel pour les personnes migrantes¹⁴, comme chez les CSP+¹⁵. Au cours d'un travail d'enquête que j'ai eu l'occasion de mener entre juin et décembre 2021 au sein de deux France Services¹⁶, j'ai observé différentes pratiques de médiations par le smartphone. Voici le bref récit de trois d'entre elles qui m'ont semblé particulièrement intéressantes pour alimenter notre réflexion.

Nous sommes dans le bureau d'une médiatrice spécialisée dans le retour à l'emploi. Notre discussion l'amène à me montrer une série de SMS qu'elle a envoyé récemment aux personnes qu'elle accompagne. Il s'agit de messages de rappel de rendez-vous ou de messages contenant des informations pratiques comme celui-ci :

*Bonjour,
Nous nous sommes eu au téléphone.
Je vous somme le numéro des 2
associations pour les ateliers sur
l'ordinateur :
PASEO : 04 XX XX XX XX
Mille Couleurs : 04 XX XX XX XX

Bien à vous
Le pimms*

Ce message témoigne d'un dialogue commencé au téléphone et achevé ici à travers le partage d'informations sous forme de SMS. Celui-ci aurait pu être envoyé par mail, mais c'est le SMS que la médiatrice a choisi d'utiliser, car, selon elle, il augmente ses chances d'être lue. J'ajouterai qu'il est aussi plus adapté à ce type d'information, en l'occurrence des contacts téléphoniques (je clique, je téléphone). En cherchant à atteindre et à motiver les personnes qu'elle accompagne, cette médiatrice a décidé d'utiliser le smartphone professionnel mis à disposition par son lieu de travail.

Nous sommes maintenant au sein de la salle de permanence numérique du PIMMS de Nîmes, lieu de médiation administrative et numérique labellisé France Services qui ressemble en tout point à des espaces similaires présents dans le département de la Haute-Savoie. Dans la salle, une dizaine d'ordinateurs sont mis à la disposition des habitantes et habitants tout au long de la semaine. Une ou deux professionnelles de la médiation sont présentes afin d'aider au cas par cas les personnes venues faire leurs démarches. Certaines d'entre elles ont besoin d'être guidée (pour compléter

¹² En France, plus de 99 % de la population âgée de 15 ans ou plus est équipée d'un téléphone, fixe ou mobile. L'équipement mobile est la norme : 95 % de la population possède un téléphone mobile et 77 % détient plus particulièrement un smartphone. Source : Insee insee.fr/fr/statistiques/6036909

¹³ Source : cnetfrance.fr/news/le-prix-des-smartphones-augmente-et-ce-n-est-pas-pres-de-s-arreter-explications-39878653.htm

¹⁴ Sources : information.tv5monde.com/info/migrants-connectes-le-nouveau-systeme-d-52478 ; infomigrants.net/fr/post/8062/smartphones--les-avantages-et-les-risques-pour-les-migrants

¹⁵ Source : economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cge/barometre-numerique-2019.pdf

¹⁶ Il s'agit des France Services de Nîmes et Villefort. "Dialoguer en France Services est une recherche-projet en cours, menée par François Huguet et Zoé Aegerter, au sein de la chaire innovation publique (Ensci-Insp-SciencesPo-Polytechnique).

¹⁷ Sur ce point nous avons aussi observé que, quel que soit le niveau d'autonomie numérique des personnes, le fait de faire ses démarches au sein d'un lieu France Services est considéré comme rassurant.

¹⁸ Au moment de l'enquête il n'y a pas encore de conseiller numérique (CnFS) au France Services de Villefort.

un formulaire, utiliser le clavier, la souris, etc.), d'autres sont particulièrement autonomes et viennent surtout là, car elles ne possèdent pas d'ordinateur à la maison¹⁷. Une dame, assise seule derrière un des écrans, semble de celles-ci. Au bout de quelques instants, elle a déjà rejoint le site de démarche en ligne qui l'intéresse et sort son smartphone pour consulter une information. Je comprends à ses aller-retour entre l'écran du smartphone et le clavier de l'ordinateur qu'elle recopie un identifiant. La voici connectée. Le smartphone a servi de pense-bête. Il a aussi évité à cette dame de devoir changer son mot de passe, refaire son inscription ou, pire encore, se recréer une adresse mail. Il évite donc une forme d'escalade de la complexité – celle-là même à laquelle se retrouvent souvent confrontées les personnes les plus en difficultés avec le numérique. Le smartphone aurait-il pu être remplacé par un cahier ou un bout de papier ? Probablement, mais c'est le moyen que cette personne a choisi pour pouvoir mobiliser à tout moment ses informations (« mes identifiants ») et on peut facilement en deviner les raisons pratiques (portabilité, durabilité, confidentialité).

Notre dernier récit nous amène à Villefort, en Lozère. Nous sommes dans un environnement rural et la médiation passe ici par une forte proximité entre les habitants et habitantes et la médiatrice principale du France Services¹⁸. Cette dernière nous montre sur son smartphone personnel un échange récent qu'elle a eu avec une habitante via l'outil de discussion instantané du réseau social Instagram.

C'est encore moi (emoji) je remplis donc la case 5 KP (prestation de services et locations meubles) ensuite on me demande mon adresse l'entreprise. C'était XXX, mais on a déménagé le 1er mai 2020 à XXX, et on ne me propose pas de déménagement je mets quelle adresse ? (emoji)

Ici, la personne semble parfaitement autonome numériquement, mais rencontre un blocage qui nécessite l'expertise (et la réassurance) de la médiatrice. La messagerie de ce réseau social devient alors un espace d'information et de ressources sur sa déclaration d'impôt. C'est l'habitante qui fait entrer la médiatrice dans son usage du numérique (sa médiation). « Les gens savent que ce n'est pas un canal officiel » précise la professionnelle, mais elle accepte de « jouer le jeu » par souci d'efficacité et de proximité. Dans cette situation, habitante et médiatrice n'ont pas demandé la permission pour inventer cette forme de médiation, elles ont simplement accepté d'associer ce nouveau canal à un besoin administratif. Pour autant, cela ne peut fonctionner durablement que sous certaines conditions. Il faut que la médiatrice soit autorisée à utiliser cette modalité, plus encore, il faut que ce canal lui convienne (praticité, compétences requises), enfin, il faut que chacune regarde sa messagerie et parvienne à se comprendre (niveau de langage, politesse...).



Crédits : Zoé Aegerter & François Huguet



Crédits : Marion Bornaz.

Il n'y a donc pas de solution parfaite, mais toujours des formes de compromis et de convergences, c'est-à-dire des formes de dialogues.

Dialogues qui ne sont autres que le symptôme d'un vivre ensemble qui se vit bien. Si le face-à-face humain reste le plus souvent vécu comme un gage « d'authenticité » (voir regard d'experte de Dominique Pasquier dans les pages suivantes), il y a un enjeu crucial à penser et reconnaître les formes de médiations qui facilitent le dialogue, même à distance, et évitent d'engendrer le sentiment de déshumanisation si caractéristique de la standardisation administrative.

“Dans cette situation, habitante et médiatrice n'ont pas demandé la permission pour inventer cette forme de médiation, elles ont simplement accepté d'associer ce nouveau canal à un besoin administratif”

Nos exemples racontent des tentatives, des bricolages, des agencements où la prise d'initiative a permis à l'information de circuler et à la médiation d'inclure (l'autre, ses contraintes matérielles, de temps, ses pratiques numériques). D'une façon ou d'une autre, chacune de ces personnes a négocié son rôle dans le système de médiation globale constitué par France Services (pris ici en tant qu'exemple) d'une part et les infrastructures numériques, plus largement.

Ni révolutionnaires ni conformistes, ces façons de faire témoignent d'une forme de **vitalité**. Il revient à l'action publique -et ses designers -, de les reconnaître et les accueillir à travers tout le faisceau de moyens dont elle dispose : cadre légal, formation, espace, outil. Au cours de l'événement NEC Haute-Savoie, il a beaucoup été question d'émancipation (par le logiciel libre, par la reconnaissance des pratiques numériques effectives des habitantes et habitants, par l'encouragement des dynamiques citoyennes), il s'agit ici de faire confiance au pouvoir d'agir et d'inventer de chacune et chacun. **ZA**

Zoom sur...

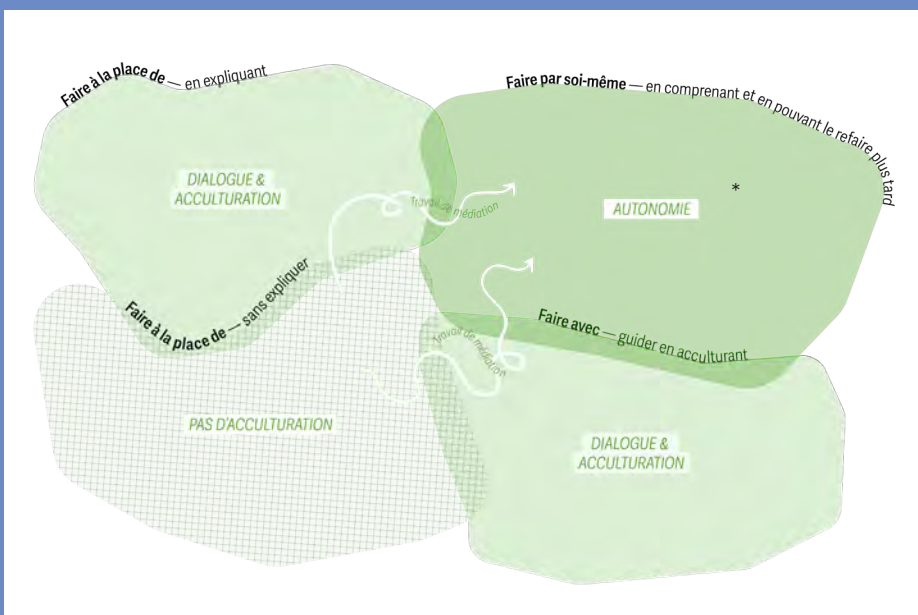
DU "FAIRE À LA PLACE" AU "FAIRE AVEC"

Plusieurs enquêtes menées récemment par le programme de recherche « conception inclusive de la relation entre services publics et usagers » de la chaire innovation publique (ENSCI Les Ateliers, INSP, Sciences Po, École Polytechnique¹⁹), ont exploré le potentiel d'inclusion et de facilitation des approches conversationnelles au sein de différents espaces de médiation numérique.

En travaillant sur des terrains différents, en collectant des observables d'une manière singulière et en les analysant de façon cartographique, le programme a révélé que beaucoup de médiateurs et médiatrices numériques agissent bien souvent dans un cadre dialogique avec les publics accompagnés mais qu'ils et elles souffrent d'un manque d'outillage et de formation pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique (et ce, même si ces

personnes ont des demandes d'accompagnement et des formes d'autonomie numériques très variées qui vont du *Faire à la place de en expliquant*; au *Faire à la place de sans expliquer* en passant par le *Faire par soi-même en comprenant et en pouvant le refaire plus tard* et enfin le *Faire avec en acculturant*).

Ces résultats insistent également sur le fait que l'autonomisation numérique de personne en demande d'accompagnement ne peut pas s'envisager comme un état figé mais comme un apprentissage continu, qui n'a de cesse de se renouveler (évolution des outils, des services et des technologies). À ce titre, et au-delà de remettre l'accompagnement humain au centre des actions de lutte contre les exclusions numériques, il paraît essentiel de construire des solutions au service d'une pensée de la relation à la puissance publique plus « dialogique » et moins « monologique », et des services numériques mieux adaptés à la réalité des pratiques numériques des citoyennes et citoyens.



¹⁹ chaireip.fr.

* Dispositif cartographique conçu par Zoé Aegerter & François Huguet (co responsables du programme de recherche « conception inclusive de la relation entre services publics et usagers » de la chaire innovation publique) qui tente de :

- Rendre visible la diversité des pratiques et postures qui « font » médiation sur le terrain
- Qualifier quatre formes de « faire » identifiées sur le terrain : « faire à la place de » sans expliquer et en expliquant, « faire avec », enfin « faire par soi-même » en comprenant et en pouvant le refaire plus tard.
- Comprendre comment ces différents « faire — à la place de / par soi-même/avec » peuvent mener vers l'autonomie et sortir d'une vision morale et manichéenne de la médiation
- Envisager l'autonomie numérique non pas comme un état figé mais comme un apprentissage continu, qui n'a de cesse de se renouveler (évolution des outils, des services et des technologies).

Zoom sur...



Crédits : Matthieu Delmestre, DR.

REGARD D'EXPERT : DANIEL AGACINSKI, DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL À LA MÉDIATION AUPRÈS DE LA DÉFENSEURE DES DROITS

Dans un précédent carnet (NEC Allier), nous avons eu le plaisir d'échanger avec Daniel Agacinski qui coordonne, au sein de l'autorité indépendante qu'est le Défenseur des Droits (dirigée par Mme Claire Hédon), les interventions qui relèvent de la voie « amiable », en particulier pour les litiges relatifs aux services publics. Au cours de cet entretien, nous sommes revenus avec lui sur les enjeux de l'inclusion numérique et les liens forts qui existent entre les luttes contre l'exclusion numérique et celles pour l'accès aux droits et aux services publics. Nous avons également abordé la posture de « médiation » qui est au cœur de ses activités et qui est riche d'enseignements sur la relation que les citoyennes et les citoyens peuvent entretenir avec l'administration et les services de l'État d'une manière générale.

POUR EN SAVOIR PLUS,
→ numerique-en-communs.fr/les-carnets-de-nec-locaux/

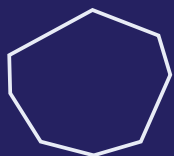
Zoom sur...

L'ÉTAT QU'IL NOUS FAUT - DES RELATIONS À RENOUER DANS LE NOUVEAU RÉGIME CLIMATIQUE, DANIEL AGACINSKI, ROMAIN BEAUCHER ET CÉLINE DANION

Un livre co-écrit par Daniel Agacinski qui se veut une contribution à une discussion démocratique qu'il est urgent d'engager et qui est le second titre de la collection Au fil du débat-Action publique, fruit du partenariat entre les éditions Berger-Levrault et la chaire Transformations de l'action publique de Sciences Po Lyon, coordonnée par Christian Paul.



Crédits : Berger-Levrault.



DÉCOUVREZ

Le Carnet NEC National 2021

Une ressource à télécharger et partager !

Dans ce carnet de 104 pages qui documente la 4ème édition nationale de Numérique En Commun[s], vous trouverez des articles de fond, des témoignages, et des outils concrets à mettre en oeuvre au quotidien, autour des thématiques suivantes : inclusion numérique, accessibilité, ouverture des données, communs numériques, lieux de médiation numériques, tiers-lieux, cybersécurité, etc...

Nous avons aussi produit une version accessible de ce carnet pour les personnes malvoyantes et aveugles. À ce sujet, vous pourrez trouver notre [note d'intention](#).

POUR EN SAVOIR PLUS :

[numerique-en-communs.fr/
accessibilite-et-bonnes-pratiques/](https://numerique-en-communs.fr/numerique-en-communs.fr/accessibilite-et-bonnes-pratiques/)



Retrouvez le carnet NEC21 sur le site internet de Numérique en Commun[s].

TÉLÉCHARGER

[numerique-en-communs.fr/wp-content/
uploads/2022/05/LECARNETNEC21-1.pdf](https://numerique-en-communs.fr/wp-content/uploads/2022/05/LECARNETNEC21-1.pdf)

Retrouvez la version accessible du carnet NEC21 sur le site internet de NEC[S].

TÉLÉCHARGER

[numerique-en-communs.fr/wp-content/
uploads/2022/06/LECARNETNEC21_ACCESSIBLE-1.docx](https://numerique-en-communs.fr/wp-content/uploads/2022/06/LECARNETNEC21_ACCESSIBLE-1.docx)



A MASTERCLASS

A BÉATRICE PRADILLON

COLLECTIF HANDI-FÉMINISTE
DÉVALIDÉES

accessibilité réelle prise dératation personnes capées



Pour Numérique en Commun[s], Céline Extenso et Béatrice Pradillon, co-fondatrices du collectif handi-féministe Les Dévalideuses², 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.

66

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 Mizzi 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/19-711/19-711.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 Puisseux (2020), *Dictionnaire CRIP*, auto-édition. En ligne : <https://charlottepousseux.com/store/dictionnaire-crip>



Crédits photographiques : Dominique Pasquier.

Regard d'experte

Entretien : Zoé Aegerter

Dominique Pasquier

Directrice de recherche émérite au Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS) et membre du Centre de Recherche sur les Liens Sociaux (CERLIS) de l'Université de Paris, Dominique Pasquier est sociologue de la culture.

Après de nombreux travaux consacrés à la télévision et la constitution des publics médiatiques, elle a rédigé plusieurs ouvrages sur la sociologie et le numérique, notamment sur le rôle des pratiques digitales dans les sociabilités adolescentes et sur les usages d'internet dans les classes populaires non précaires de la France rurale. Son ouvrage, *L'internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, publié en 2018 aux Presses de Mines, est le fruit d'une enquête sociologique sur l'appropriation d'internet dans les milieux non diplômés. Ses travaux permettent d'éclairer les enjeux actuels des questions d'inclusion numérique.

Elle est membre du Conseil National du Numérique depuis février 2021.

Dans votre ouvrage/enquête, vous soulignez « l'obstacle de l'écrit » auquel peuvent être confrontés certains publics lorsqu'ils cherchent à utiliser internet, échanger sur les réseaux sociaux ou réaliser des démarches administratives en ligne. Vous mentionnez différentes pratiques de « contournement » telles que le recours au SMS plutôt qu'au mail, le partage de citations issues de banques de contenus et globalement le recours massif aux images, afin de faire passer un message. Ces pratiques peuvent-elles encore être considérées comme des contournements, c'est-à-dire des pratiques contraintes, voire dégradées par rapport au potentiel du numérique ? Ou bien ne constituent-elles pas plutôt la preuve que le numérique transforme globalement notre rapport à l'écriture, nos façons de communiquer ?

Dominique Pasquier : Par rapport à l'internet des débuts, il y a eu ces dernières années une arrivée massive des images qui, je le reconnais, a changé notre rapport à la communication en ligne. La démocratisation par l'image a touché beaucoup de milieux sociaux qui, avant, correspondaient plutôt par l'écrit. En même temps, je reste assez persuadée qu'il continue de cohabiter deux formes d'Internet. Je pense, par exemple, au non-usage du mail dans les milieux populaires. C'est quelque chose qui continue d'exister puisque l'enquête plus récente que j'ai faite avec la Ligue de l'enseignement montrait que le grand problème des écoles en zones défavorisées pendant le confinement, c'était d'avoir des parents qui ne répondaient à aucun mail. Le mail reste un dispositif d'écriture formel. Je pense aussi à Twitter, les données sont très parlantes de ce point de vue.

Twitter repose sur un écrit formel et qui n'est approprié que par celles et ceux qui ont un certain niveau de diplôme.

Donc, je dirais qu'il y a un mouvement vers l'image, avec notamment les jeunes sur les réseaux sociaux qui s'expriment beaucoup avec des images, des émoticônes, des vidéos, etc. Mais en même temps, je pense qu'il reste des « poches d'écrit » à travers l'usage du mail et l'usage de Twitter. Le mail et Twitter sont quand même les deux dispositifs les plus accrochés à l'écrit traditionnel sur Internet. Donc, il y a peut-être un mouvement, mais il restera des « poches lettrées », si je puis dire.

Intéressons-nous maintenant à la relation des citoyens avec leurs administrations. Aujourd'hui, passer un appel téléphonique pour résoudre un problème d'ordre administratif ou simplement prendre un rendez-vous continue à être une pratique courante, quand les personnes ne viennent pas directement sur place, quitte à attendre de longues heures. Je pense à des situations observées dans des centres de service social ou des espaces France Service. Qu'est-ce qui se joue ici qui ne peut pas avoir lieu dans un formulaire de prise de rendez-vous en ligne ?

Dominique Pasquier : Dans la relation de guichet, où on a quelqu'un en face de soi et, dans le meilleur des cas -et c'est une hypothèse des conseillers numériques recrutés pour France Service- c'est quelqu'un qu'on connaît, qu'on repère, avec qui on noue des liens sur un dossier précis. C'est aussi en partie valable dans l'échange téléphonique. **Par rapport à une interaction sous forme de formulaires, avec des cases à cocher, des PDF à télécharger, cela permet la prise en compte d'une situation individuelle.** C'est un point essentiel, car, ce qui m'a frappé dans la population que j'ai rencontrée, à savoir beaucoup d'employées des services à la personne (notamment d'aide à domicile en milieu rural) ce sont les problèmes administratifs engendrés par

l'irrégularité de revenus. En effet, il suffit qu'un employeur soit hospitalisé ou malade pour que les revenus baissent d'un mois sur l'autre. Je pense aussi aux personnes en intérim. Quand on est en intérim, même si on reste pendant deux ans dans la même boîte, au moment des vacances d'été, quand l'entreprise ferme, il faut se réinscrire à Pôle Emploi et refaire toutes les démarches. Toutes ces situations posent un vrai problème à la bureaucratisation qui fonctionne relativement correctement pour des salariés réguliers et qui fonctionne extrêmement mal dès qu'on a des situations d'irrégularité²⁰. Tout formulaire est basé sur une standardisation de la procédure donc toute situation qui n'est pas conforme à une situation standard pose problème.

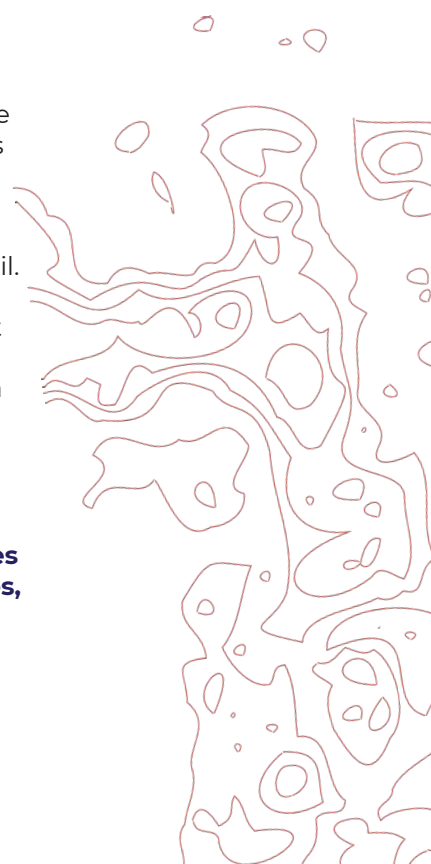
La deuxième raison pour laquelle l'échange direct est autant recherché est peut-être davantage d'ordre psychologique. Je pense à ce que décrivait Bernard Lahire dans *La raison des plus faibles*²¹, c'est-à-dire ce rapport au face-à-face humain, vécu comme un rapport d'authenticité. Bernard Lahire ne parlait évidemment pas d'Internet dans ce livre qui date de 1993, mais il touchait du doigt quelque chose de particulièrement important dans les milieux populaires. **Dans l'échange direct, on se découvre. Si quelqu'un ne veut pas me le dire en face, c'est qu'il y a un problème.**

C'est que cette personne se défie devant sa responsabilité, devant sa fonction et qu'elle ne fait pas ce qu'elle devrait faire. Une partie des réticences que j'ai vue aux mails, par exemple au sein d'un hôpital où travaillaient des aides soignantes, concernait des notifications de service reçues par mail. Ces messages étaient vécus comme une injure. « Pourquoi elle ne me le dit pas en face quoi ! S'il y a un problème et qu'il faut changer les horaires, elle a qu'à me le dire. » Ces situations créent **un sentiment de déshumanisation.**

Aujourd'hui, les SMS, les tchats, voire les tchatbot invitent à des interactions écrites plus instantanées les uns avec les autres, entre proches, mais aussi entre clients et services.

²⁰ Sur ce point, voir notamment le regard d'expert de Daniel Agacinski dans le carnet NEC Allier.

²¹ B. Lahire (1993), *La raison des plus faibles - Rapport au travail, écritures domestiques et lectures en milieux populaires*, Lille, Presses Universitaires du Septentrion.



Ce sont des modalités d'interactions qui admettent l'informel, permettent des formes d'écriture plus lapidaires ou plus personnelles, intégrant souvent du visuel (emoji, images), mais surtout basées sur le dialogue. Est-ce que ces modalités conversationnelles constituent, selon vous, un espace de communication et de transmission qui mériterait d'être davantage exploré par les administrations ?

Dominique Pasquier : Je suis tout à fait favorable à ça. Personnellement, je pense que c'est une très bonne piste, car, de façon générale, il faut absolument favoriser les outils dont se servent les gens qui ont besoin de l'aide sociale, et qui sont tout le temps en interaction avec l'administration. On ne peut pas demander aux gens de devenir autonomes si on leur met entre les mains des outils et des dispositifs qui ne sont pas ceux auxquels ils sont habitués dans leur vie quotidienne. Donc il faut se rapprocher de l'internet tactile qui est l'internet des nouveaux arrivants. Ce n'est pas un Internet avec un ordinateur. Ce n'est pas un internet clavier-souris.

“Le formulaire demande de suivre des étapes très standardisées, d'en sauter certaines et pas d'autres. Il ne s'agit pas seulement de savoir lire et écrire, mais d'appréhender un dispositif culturel bureaucratique particulier. Or ce n'est pas la technique qui peut résoudre les problèmes culturels.”

Les acteurs et les outils numériques revendiquent souvent la possibilité d'une forte « personnalisation » des interfaces, des scénarios, etc. Cette perspective viendrait alors répondre aux cas particuliers pour s'adapter parfaitement à chacun, moyennant la collecte massive de données personnelles. Est-ce que c'est une piste sérieuse et/ou souhaitable selon vous ?

Dominique Pasquier : Je ne crois pas du tout à cette piste, personnellement je ne vois que deux domaines d'application qui ont réellement mis en œuvre ce scénario : les bulles de filtres et le ciblage publicitaire. Aujourd'hui, la personnalisation vise uniquement à servir des intérêts commerciaux. Par ailleurs, il s'agit souvent de manipuler des données sensibles, en masse. Juridiquement les administrations ne peuvent le faire et qui plus est, elles n'ont pas les moyens humains et techniques de le faire. Beaucoup de personnes qui sont dans des situations de semi-précarité, c'est-à-dire des périodes d'emploi chômage, n'ont pas envie

que l'on connaisse trop de choses sur leur situation parce que c'est assez humiliant de devoir dire «j'ai reperdu un boulot, je cotise à nouveau à Pôle emploi...». Par ailleurs, je pense que c'est dangereux de permettre à une administration de faire du big data avec nos données personnelles. Cette instabilité qui caractérise le monde de l'emploi est contraire à toute logique de standardisation. Quelle que soit la connaissance qu'auraient les administrations, si elles en avaient le droit, cette connaissance serait tout de suite obsolète. Finalement, il y a une contradiction fondamentale entre les logiques de réduction des effectifs dans l'administration aujourd'hui et la logique de personnalisation telle qu'on pourrait la rêver, qui serait de pouvoir avoir des circuits d'échanges qui permettent de tenir compte des particularités de chacun, d'adapter les réponses à chaque cas. Et ce n'est pas parce que 4 000 Conseillers numériques France Services ont été recrutés que ça va changer les choses. La bonne solution, c'est de mettre beaucoup de téléphone, d'échange direct et de SMS. Dans ce cas, ça suppose que les associations locales qui travaillent sur le terrain et connaissent bien les gens et leurs situations bénéficient d'une ligne dédiée pour appeler l'administration. Il faut leur faciliter le travail de médiation vers les administrations. Aujourd'hui, ce n'est pas le cas. **ZA**

“La bonne solution, c'est de mettre beaucoup de téléphone, d'échange direct et de SMS. Dans ce cas, ça suppose que les associations locales qui travaillent sur le terrain et connaissent bien les gens et leurs situations bénéficient d'une ligne dédiée pour appeler l'administration. Il faut leur faciliter le travail de médiation vers les administrations.”



HYPERLIENS

Lancement de la saison 2 d'Hyperliens :

Le monde d'après est déjà là

Les programmes Nouveaux Lieux Nouveaux Liens et Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires en partenariat avec Société Nouvelle, lancent la saison 2 d'Hyperliens : série documentaire de 5 épisodes qui revient avec de nouvelles découvertes et immersions au sein de lieux hybrides sur le territoire.

Le contexte social actuel redéfinit la solidarité, l'accès à la connaissance, l'administration des territoires, notre rapport à la consommation, à la fabrication, à la culture ou encore à la vie locale.

Et si le monde d'après était déjà là, sous nos yeux ?

La saison 2 de la série Hyperliens nous fait voyager à la rencontre d'autres manières

d'habiter le monde et d'initiatives partout en France qui portent des réponses, des solutions et des modèles alternatifs d'apprentissage, de fabrication, de faire société pour le monde d'après. **A la rencontre de tiers-lieux, fablabs, lieux uniques dans des territoires parfois déconsidérés qui sont en première ligne de la Covid-19 et qui inventent une autre manière de vivre en société.**

L'ANCT a lancé l'AMI Fabriques de Territoire en juillet 2019 pour soutenir l'émergence des tiers-lieux. Hyperliens est l'occasion de présenter les projets de fabriques autour de thématiques variées telles que l'agriculture, le faire ensemble, les nouvelles formes d'apprentissage, la sociocratie, l'inclusion numérique ou encore la fabrication distribuée..

LE FORMAT

- ▶ 5 épisodes de 15 minutes en voyage dans la France des tiers-lieux.
- ▶ 3 micro-formats/capsules vidéos par épisodes : interviews et focus sur des thématiques concrètes.

QUAND ?

- ▶ Le premier épisode a été diffusé le 16 novembre 2020.
- ▶ Puis un par semaine tous les lundi seront diffusés à l'adresse suivante : hyperliens.societenumerique.gouv.fr.



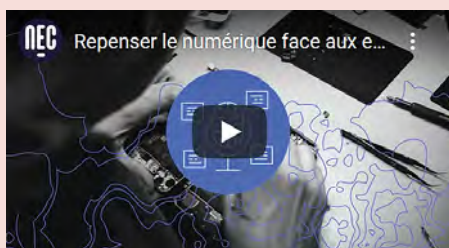
Tous les épisodes sont déjà disponibles sur la page YouTube du programme **Société Numérique**



Ressources NEC National (2021)

En favorisant la territorialisation des stratégies d'inclusion numérique, le label 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. Construit toute l'année, au cœur des territoires, au plus près des professionnelles et professionnels, NEC est également un rendez-vous annuel qui rassemble cette communauté et propose plusieurs ateliers, démonstrations de solutions, découvertes d'initiatives d'ici et d'ailleurs, sessions de travail dynamiques, masterclass capacitanes, production de nouvelles ressources adaptées, regards croisés éclairants, etc. Toutes ces ressources sont désormais accessibles en ligne.

Replay des regards croisés



Repenser le numérique face aux enjeux écologiques

Face à la surenchère numérique, dont les promesses comme les bénéfices sont parfois contestables en ignorant les conséquences écologiques mais aussi humaines, ce regard croisé propose des pistes d'actions et d'interventions.

youtube.com/watch?v=1_3adf-3KOI&t=4s



Dématérialisation et service public, quels enseignements à l'international ?

Au-delà du paysage français de la dématérialisation des services publics, ce regard croisé s'intéresse aux stratégies déployées ailleurs, en Europe et dans le monde, et sur la façon dont les gouvernements garantissent l'accompagnement des publics les plus éloignés.

youtube.com/watch?v=84Tps_7G_wM

Quels outils pour mieux connaître les exclu-es du numérique ?

youtube.com/watch?time_continue=1&v=Vdr-0_jNsUQ&feature=emb_logo

Le numérique en santé, quel bilan de la crise Covid ?

youtube.com/watch?v=bugDZ_mwtbY

Quelles médiations numériques et sociales après la crise sanitaire ?

youtube.com/watch?v=N1kaSEi8TcU

Quelle citoyenneté à l'heure de l'Open Data ?

youtube.com/watch?v=ZjCNn0IOjUI

Replay des masterclass



Quelles médiations numériques pour quelle inclusion ?

Faire le point sur la diversité des offres de médiation numérique et sur le type d'inclusion numérique qu'elles permettent concrètement d'appareiller, en rappelant le rôle déterminant du contexte de demandes des publics sollicitant une « médiation numérique » : tel est l'objectif de cette masterclass !

youtube.com/watch?v=3cLf1zrj0O8&t=2s

Comment fonctionnent les tiers-lieux, pour répondre aux défis de l'inclusion ?

youtube.com/watch?v=0tH5Dth7Ky8

Accompagnement des personnes en situation de handicap : comment sortir d'une vision validiste ?

youtube.com/watch?v=FiCu4Osf17o

Comment la démarche NEC impacte localement les territoires ?

youtube.com/watch?v=z2YM3pwJ_tU



Comment rendre la sécurité numérique (plus) accessible ?

« La cybersécurité est un sujet hyper-technique, inaccessible aux non-expert-e-s »... FAUX ! Cette masterclass démonte cette idée reçue, avec une approche qui prend l'individu-e comme point de départ afin de permettre à chacun-e de mieux protéger sa vie digitale.

youtube.com/watch?v=RRjcEDxN1vU

Comment faire de bons services numériques ?

youtube.com/watch?v=xvHho1WC8lQ

Comment mettre en oeuvre, au sein des collectivités et des administrations, des pratiques numériques responsables ?

youtube.com/watch?v=ydkESbi4s6o

Comment utiliser Pix et ses (nombreux) outils pour développer les compétences numériques de vos publics ?

youtube.com/watch?v=2uKBBWqZOUe

Comment inclure les citoyens allophones ?

youtube.com/watch?v=ID0z8hKPT6Q

Les dispositifs Société Numérique

OBJECTIFS

Le programme Société Numérique entend **permettre à tous les Françaises et les Français de bénéficier des opportunités offertes par le numérique** en les préparant aux nouvelles compétences et aux nouveaux métiers, mais aussi en leur donnant les premières clés pour être des citoyennes et des citoyens éclairés dans la société numérique.

Retrouvez l'ensemble des dispositifs sur :

**agence-cohesion-territoires.
gouv.fr/societe-numerique-55**



PASS NUMÉRIQUE

Faciliter l'accès à des services d'accompagnement numérique



CONSEILLERS NUMÉRIQUES FRANCE SERVICES

Rapprocher le numérique du quotidien de tous les Français



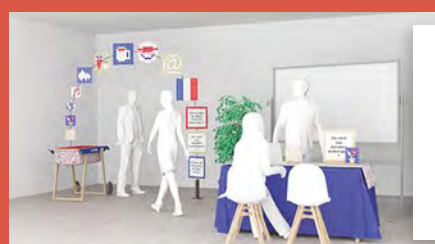
FABRIQUES DE TERRITOIRE

Soutenir des tiers-lieux, acteurs de l'inclusion numérique



AMI - OUTILLER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Soutenir et accompagner les acteurs de l'inclusion numérique



MOBILIER D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Outiller les acteurs du numérique avec du mobilier à option

Ainsi, depuis 2018 et à partir des besoins constatés lors d'une large concertation, le programme intervient pour :

- **Accompagner vers l'autonomie et l'appropriation numériques ;**
- **Soutenir les initiatives des collectivités territoriales ;**
- **Garantir un accompagnement humain en donnant les moyens aux aidantes et aux aidants de combler le fossé entre les démarches administratives numérisées et les usagers et de proposer aux FrançaisEs des parcours d'accompagnement.**



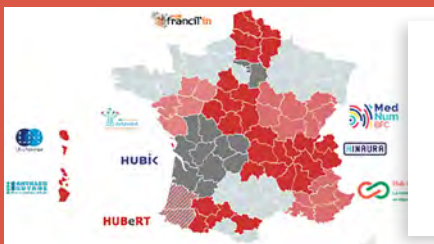
AIDANTS CONNECT

Sécuriser les aidants numériques et les citoyens



FORMER ET OUTILLER LES AIDANTS NUMÉRIQUES

Une offre de formation et d'outillage des aidants numériques



HUBS TERRITORIAUX POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

Consolider l'offre de médiation numérique sur le territoire



MATÉRIEL INFORMATIQUE RECONDITIONNÉ

Outiller les acteurs du numérique avec du matériel informatique reconditionné.



LABORATOIRE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Penser ensemble le numérique

Lexique

A-B-C-D-E

Abandonniste

Personne qui renonce à faire quelque chose parce qu'il faut utiliser Internet.

Acculturation numérique

Adaptation d'un individu ou d'un groupe à la « culture du numérique ». Ce processus passe par trois dimensions complémentaires : l'information des individus sur ce qu'il est possible de faire grâce aux outils numériques ; la formation à l'utilisation de ces outils ; la sensibilisation aux enjeux économiques, professionnels, légaux et socio-politiques du numérique.

Aidant Connect

Aidants Connect permet à des aidant-es professionnel·les habilité·es de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques. L'ensemble des connexions effectuées sont tracées et stockées.

Aidants Numérique

Personne intervenant aux côtés d'une autre personne en difficulté avec le numérique.

ANCT

Agence Nationale à la Cohésion des Territoires.

APTIC

Opérateur de Pass Numérique.

CAF

Caisse d'Allocations Familiales.

CCAS

Centre Communal d'Action Sociale.

CDAS

Centre Départemental d'Action Sociale.

CGET

Commissariat Général à l'Égalité des Territoires, devenu depuis l'ANCT.

Chatbot

Un *chatbot* est un robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu ou consommateur.

Civic tech

La technologie civique (de l'anglais : *civic technology*) est l'usage de la technologie (numérique) dans le but de renforcer le fonctionnement démocratique des sociétés. Cela englobe toute technologie permettant d'accroître le pouvoir des citoyens et des citoyennes sur la vie politique, ou de rendre les instances représentatives plus accessibles, efficaces et efficaces. On peut classer les différents projets de la technologie civique en deux grandes catégories : ouverture du gouvernement (ouverture des données et transparence, facilitation du processus de vote, cartographie des données publiques, exploitation et utilisation des données publiques, voire cocréation des lois et décisions gouvernementales) et participation citoyenne (développement de réseaux citoyens, engagement de communautés locales, financement participatif, partage des données citoyennes).

CMS

Centre Médico-Social.

CNIL

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

CNNuM

Le Conseil National du Numérique (CNNuM) est une commission consultative française créée en 2011 par décret du président de la République. Le CNNuM est chargé d'étudier les questions relatives au numérique, en particulier les enjeux et les perspectives de la transition numérique de la société, de l'économie, des organisations, de l'action publique et des territoires. Il est placé auprès du ministre chargé du Numérique. Ses membres, toutes bénévoles, sont nommé·es par arrêté du ministre chargé du Numérique, pour une durée de deux ans. Ils-elles sont épaulé·es dans leurs missions par un secrétariat général.

Communs

Les communs désignent des formes d'usage et de gestion collective d'une ressource ou d'une chose par une communauté. Cette notion permet

de sortir de l'alternative binaire entre privé et public en s'intéressant davantage à l'égal accès et au régime de partage et de décision plutôt qu'à la propriété. Les domaines dans lesquels les communs peuvent trouver des applications comprennent l'accès aux ressources mais aussi au logement et à la connaissance.

Culture numérique

La culture numérique correspond à la somme des conséquences qu'exerce sur nos sociétés la généralisation des techniques de l'informatique, car derrière « le numérique » il y a l'informatique, mais surtout la culture qu'il faut se forger et dont il faut s'équiper pour pouvoir habiter le monde à l'époque du numérique. La culture numérique, chez le sociologue Dominique Cardon, identifie et circonscrit un certain savoir, voire l'assortiment des notions et des compétences pratiques que nous nous devons de maîtriser pour être à la hauteur du défi implicite posé par ce tournant historique que nous sommes en train de vivre."

Dématérialisation

Remplacement dans une entreprise ou une organisation de ses supports matériels d'information, de travail et de gestion administrative (souvent en papier ou en présentiel) par des fichiers informatiques et des ordinateurs.

Digital Labor

Le *Digital Labor* est une activité cognitive des utilisateurs et utilisatrices de plateformes numériques qui permet la collecte de données. C'est une nouvelle forme de travail qui s'incarne dans ce qu'on appelle « l'économie collaborative ». Dans ce système, c'est le consommateur et la consommatrice qui travaillent en fournissant des données, on parle alors de « consom-acteur ». Autrement dit, chaque action effectuée sur Internet produit de la valeur.

Digital literacy

Traduction anglaise de « Littératie numérique » — voir entrée « Littératie numérique ».

Digital natives

Traduction anglaise de « natif·ves du numérique », personne ayant grandi dans un environnement numérique. Né·e entre la fin des années 1980 et le début des années 1990, le/la digital native grandit pendant l'explosion du web documentaire (web 1) et de l'avènement du web social (web 2.0). Il/elle est imprégné·e de la culture du numérique : internet, web, ordinateurs, réseaux sociaux, jeux vidéo, nouvelles technologies.

Donnée ouverte

Donnée numérique dont l'accès et l'usage sont laissés libres aux usagers (données des horaires des passages de bus, données statistiques publiques, etc.). Elle peut être d'origine publique ou privée, produite notamment par une collectivité, un service public ou une entreprise. Elle est diffusée de manière structurée selon une méthode et une licence ouverte garantissant son libre accès et sa réutilisation par tou·tes, sans restriction technique, juridique ou financière. L'ouverture des données (open data) est à la fois un mouvement, une philosophie d'accès à l'information et une pratique de publication de données librement accessibles et exploitables. Elle s'inscrit dans une tendance qui considère l'information publique comme un bien commun dont la diffusion est d'intérêt public et général.

ECM

Espace Culture Multimédia.

EFS

Espace France Services.

E-inclusion

Traduction anglaise de « inclusion numérique » — voir entrée « inclusion numérique ».

E-Learning

Le *e-learning* est l'utilisation des nouvelles technologies multimédias de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant d'une part l'accès à des ressources et à des services, d'autre part les échanges et la collaboration à distance.

Encapacitation

L'encapacitation (*empowerment* en anglais) ou capacitation désigne la capacité qu'ont les gens de gagner du pouvoir d'agir sur leur vie. C'est une notion complexe, qui comporte de nombreuses dimensions : le pouvoir d'agir passe tant par la

capacité à participer à la vie sociale et politique, que par le fait de saisir des opportunités pour se former, augmenter son pouvoir d'achat, s'insérer professionnellement etc. Capital social, économique et culturel, estime de soi, participation politique, accès à l'information, éducation/apprentissages, sont autant d'indicateurs qui renseignent sur le pouvoir d'agir des individus.

EPCI

Établissement Public de Coopération Intercommunale.

EPN

Espace Public Numérique.

ERP

Établissement Recevant du Public.

Exclusion Numérique

L'exclusion numérique concerne les inégalités dans l'usage et l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) comme les téléphones portables, l'ordinateur ou le réseau Internet.

F-G-H-I-J-K-L

FabLab

Laboratoire de fabrication (contraction de l'anglais *fabrication laboratory*), lieu ouvert au public où est mis à sa disposition toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur, pour la conception et la réalisation d'objets.

France Services

France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen·ne quel que soit l'endroit où il·elle vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli·e dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien. Il s'agit d'un nouveau label remplaçant le précédent intitulé « Maison de Services Aux Publics » (MSAP).

France Connect

FranceConnect est un dispositif qui permet aux internautes de s'identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant (impots.gouv.fr, ameli.fr, Identité Numérique La Poste, MobileConnect et moi, msa.fr et Alicem).

Fracture numérique (*digital divide* en anglais)

Disparité d'accès aux technologies informatiques. Notion calquée sur celle de « fracture sociale », forgée par le philosophe Marcel Gauchet et utilisée par Jacques Chirac dans les années 1990-2000. La fracture numérique propose une forme de déterminisme technique et une vision binaire (dedans/dehors) de l'accès aux technologies informatiques qui distingue mal les niveaux d'inégalité vis-à-vis des nouvelles technologies et de leurs usages.

GAFAM

Acronyme des géants du Web — Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft — qui sont les cinq grandes firmes américaines (fondées entre le dernier quart du XXe siècle et le début du XXIe siècle) qui dominent le marché du numérique. L'équivalent chinois des GAFAM = Les BATX — Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi.

GEEK

Fan d'informatique, toujours à l'affût des nouveautés et des améliorations à apporter aux technologies numériques.

Hubs numérique inclusif

En 2019, afin d'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 de la Caisse des Dépôts et le programme Société Numérique se sont associés pour faire émerger une dizaine de hubs territoriaux pour un numérique inclusif. Ces hubs ont vocation à incarner des têtes de réseaux des acteurs de la médiation numérique. Ils fournissent un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numériques.

Hyperliens

On associe souvent le numérique à l'innovation technologique et aux start-ups des grandes villes. Pourtant, ailleurs en France, le numérique est aussi synonyme de lien social, de mise en commun et d'inclusion. La web-série Hyperliens (mini-documentaires vidéos disponibles sur YouTube) proposée par le programme Société Numérique permet de découvrir des projets et des initiatives portés par des acteurs locaux. La saison 1 a été tournée et diffusée en 2019 et la saison 2 sera dévoilée lors de NEC 2020.

Illectronisme

Contraction d'«illettrisme électronique», pour désigner la difficulté à maîtriser les outils technologiques, leurs usages et notamment celui de la navigation sur Internet.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à lui transmettre les compétences numériques qui lui permettront de faire de ces outils un levier de son insertion sociale et économique.

Innovation sociale

L'innovation sociale se distingue de l'innovation technologique, économique, culturelle par le fait de placer au centre de ses préoccupations l'individu, ses besoins et ses aspirations et de s'appuyer sur la croissance et le partage. Elle englobe toutes les transformations observables dans les manières de vivre, d'habiter, de travailler et d'appartenir à différentes communautés de valeur. Elle concerne aussi les changements organisationnels dans les relations entre les politiques publiques et les citoyen·nes et engendre des coopérations renouvelées en incluant et en mettant en lien les parties prenantes dans le processus de changement sociétal.

Intelligence Artificielle (acronyme IA ou AI en anglais)

Ensemble des théories et des techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence. Elle correspond donc à un ensemble de concepts et de technologies plus qu'à une discipline autonome constituée.

Littératie numérique

Aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités.

Livre blanc

Un Livre blanc permet d'une part de poser un état des lieux clair et exhaustif des actions et forces vives d'une thématique, et d'autre part, de faire naître des propositions d'actions concrètes pour l'avenir. Il vise à favoriser l'émergence de décisions politiques concertées.

M-N-O-P-Q-R-S

Médiation numérique

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

MEDNUM (La)

La Société Coopérative d'Intérêt Collectif La MedNum est née en 2016 de la volonté des professionnel·les de la médiation numérique et de l'innovation sociale de mutualiser leurs efforts pour faire des technologies numériques un facteur de progrès, d'inclusion et de capacitation pour toutes. Cette nouvelle structuration nationale œuvre au déploiement d'une mutualisation de services et du portage de projets communs à l'échelle de tout le territoire. Elle permet de structurer des modèles économiques et des coalitions d'acteurs notamment pour garantir un service de qualité et accessible sur tout le territoire : associations, start-ups, entreprises de l'économie sociale et solidaire, coopératives, l'Etat (via l'Agence du Numérique), collectivités territoriales... La coopérative porte une dynamique d'accompagnement des citoyen·nes grâce à des méthodes et outils renouvelés.

MSAP

Maison de Service Au Public.

MOOC

Acronyme de *Massive Open Online Course* ou Formation en Ligne Ouverte à Tous (FLOT), programme connecté de formation à distance capable d'accueillir un grand nombre de participant·es.

Open data

Traduction anglaise de « données ouvertes » — voir entrée « données ouvertes ».

Pair-aidance

L'approche par les pairs 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.

Pass Numérique

Ce dispositif (conçu sur le modèle des titres-restaurant), qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder - dans des lieux préalablement qualifiés - à des services d'accompagnement numérique, avec une prise

en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. En pratique, les personnes reçoivent un pass numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique.

PIMMS

Point d'Information Médiation Multi-Services.

Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Nouveau cadre européen concernant le traitement et la circulation des données à caractère personnel, ces éléments sur lesquels les entreprises s'appuient pour proposer des services et des produits. Ce texte couvre l'ensemble des résident·es de l'Union européenne.

REX ou RETEX

Retour(s) d'expérience(s) - format d'un événement type assises, colloques, etc.

SDAASP

Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public.

Smart City

L'expression « ville intelligente », traduction de l'anglais *smart city*, s'emploie pour une ville qui développe les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour « améliorer » la qualité des services urbains ou encore réduire ses coûts. Ce concept émergent désigne un type de développement urbain apte à répondre à l'évolution ou à l'émergence des besoins des institutions, des entreprises, des citoyen·nes et des citoyens, tant sur le plan économique, social, qu'environnemental. La gestion du trafic ou la limitation de la consommation électrique entrent par exemple dans ce cadre. Ainsi, une ville intelligente devrait être capable de gérer des infrastructures communicantes entre elles, adaptables, durables et plus efficaces, automatisées pour améliorer la qualité de vie des citoyens et des citoyennes, dans le respect de l'environnement..

SDASP

Schéma départemental d'action sociale et de prévention.

SDTAN

Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique

SDUSN

Stratégie Départementale des Usages et Services Numériques.

Solutionnisme technologique

Courant de pensée originaire de la Silicon Valley (États-Unis) qui souligne la capacité des nouvelles technologies numériques à résoudre les grands problèmes du monde, comme la maladie, la pollution, la faim ou la criminalité. Il s'agit d'une idéologie portée notamment par les grands groupes internet américains qui façonnent l'univers numérique (GAFAM : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft).

T-U-V-W-X-Y-Z

Tâcheronnisation

Terme créé par le sociologue Antonio Casilli qui permet de qualifier le remplacement d'un emploi par découpage en petites tâches rémunérées à l'unité. Ce nouveau type de travail peu qualifié, nommé « travail du clic » ou « micro-travail » concerne tous les secteurs industriels aujourd'hui et semble indissociable du modèle de développement technologique de l'IA (Intelligence Artificielle). Le fonctionnement de ces technologies dites « apprenantes » et dont ont besoin les plateformes pour marcher, est assuré, pas tant par des informaticiens et informaticiennes surdouées et spécialisées qui réaliseraient des prouesses algorithmiques, que par une foule de personnes sans qualification particulière.

TANI

Territoires d'actions pour un numérique inclusif. Dispositif de l'État « gagnant-gagnant » qui vise à soutenir l'élaboration de stratégies numériques locales par la mobilisation de temps et d'expertise du programme Société Numérique. Il a pour objectifs de : conseiller et orienter les équipes, les mettre en réseaux avec d'autres territoires pour qu'ils s'inspirent et se nourrissent d'autres acteurs, proposer à l'expérimentation des outils en cours de développement ou d'essaimage et les enrichir grâce à leurs retours d'usages, valoriser et documenter les initiatives pour nourrir les autres territoires.

Tech for good (technologies pour le bien commun)

Mouvement entrepreneurial (parfois associatif et/ou public) qui correspond au fait de mélanger les nouvelles technologies, et notamment les technologies de pointe, avec toute la thématique qui touche au bien commun.

TIC(E)

Acronyme de « Technologies de l'Information et de la Communication (pour l'Enseignement) ».

Tiers-lieu

Les tiers-lieux, appelés aussi espaces de travail partagés et collaboratifs désignent des lieux de travail où la créativité peut naître entre différents acteurs. Ils peuvent prendre la forme d'espaces de travail partagés (appelés aussi « co-working space »), d'ateliers partagés, de fablab (laboratoire de fabrication) et accueillir des services hybrides tels que des salles de réunions, des jardins partagés, des boutiques partagées, des cafés, des épiceries, des ressourceries, des espaces de médiation culturelle, sociale, etc. La notion de tiers-lieu a été introduite en 1989 par le sociologue américain Ray Oldenburg pour désigner des lieux ne relevant ni du domicile ni du travail (cafés, librairies, bars, foyers ruraux, etc.).

Transition numérique/digitale

Processus d'intégration des technologies digitales/numériques au sein de nos activités (professionnelles, sociales, économiques, politiques, culturelles, etc.).

Tutoriel vidéo

Séquence vidéo de quelques minutes proposant des conseils pratiques d'usage postés sur les plateformes vidéo de type YouTube ou Facebook vidéo.

UX design

Discipline permettant d'augmenter les performances d'un site web ou d'une application mobile en le rendant parfaitement conforme aux attentes des utilisateurs.

Web vs. Internet

Internet est le réseau informatique mondial, c'est l'infrastructure globale, basée sur le protocole IP, et sur laquelle s'appuient de nombreux autres services, dont le web. Le World

Wide Web, c'est le système qui nous permet de naviguer de page en page en cliquant sur des liens grâce à un navigateur. Le web n'est qu'un des services accessibles via Internet, et il y en a bien d'autres (e-mails, messagerie instantanée, VoIP, etc.). Internet est le réseau, le web est un service.

Zone blanche

Zone, souvent située en pleine montagne ou à la campagne, dans laquelle aucun opérateur de réseau n'est déployé.

À propos de ce carnet



Équipe 2021-2022 des carnets NEC[S]

À l'image des formes et des multiples lignes qui s'entremêlent sur la couverture du document que vous tenez entre vos mains ou que vous lisez sur un écran, la médiation numérique, c'est-à-dire **la « mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages »³³, est fondamentalement plurielle.**

Récemment, à la faveur d'une crise sanitaire et sociale sans précédent, cette médiation, accompagnée de son inséparable double qu'est l'inclusion numérique, a bénéficié d'un éclairage nouveau à la fois sur ses impacts, mais également sur les archipels d'actrices et d'acteurs qui la composent, sur leurs liens, leurs rôles multiples et leurs impérieuses nécessités. Car acquérir une culture numérique³⁴ suffisante pour se mouvoir dans le monde d'aujourd'hui et de demain n'est pas une chose qui va de soi. **L'« illectronisme », cet illettrisme du numérique que nous**

avons su nommer récemment³⁵, ne se contente pas d'être un obstacle empêchant la participation à la vie démocratique ou l'accès aux droits sociaux. Aujourd'hui, à l'heure où nos manières de travailler, de nous informer, d'apprendre, de créer, de nous relier, de nous déplacer évoluent sous l'influence du numérique; quand tous les jours surgissent de nouvelles générations d'outils informatiques qui appellent autant d'apprentissages; l'illectronisme est la promesse d'une exclusion pure et simple.

Face à cela, et pour empêcher une extension du domaine de l'exclusion sociale du fait de la transformation numérique de nos territoires et de nos sphères professionnelles et personnelles, de nouvelles alliances émergent depuis une dizaine d'années en France. Ces dernières cherchent à articuler les mondes de l'action (et de l'innovation) sociale à ceux de l'éducation populaire, des arts et de la culture, des bibliothèques, des centres (médico) sociaux, des maisons France Services, des associations locales, etc. Elles cherchent à nouer des relations entre les opérateurs de services publics et les univers propres aux ateliers de fabrication numérique (les FabLabs) aux PIMMS, aux tiers-lieux, aux EPN, aux CCAS, etc.

Ces alliances voient également des collectivités territoriales et des services de l'État se lier à des actrices et acteurs de l'insertion professionnelle, des savoirs ouverts et des logiciels libres, à des entreprises (de l'ESS, mais pas seulement) qui ont toutes et tous compris les risques que représentent les déficits de culture numérique et les bénéfices avérés d'une meilleure autonomie numérique³⁶.

³³ Sur ce point, voir notamment la définition plus complète présente ici : mediation-numerique.fr/presentation-mediationnumerique.html.

³⁴ Selon Dominique Cardon (Cardon, D. [2019], Culture Numérique, Paris, Presses de SciencesPo), la culture numérique correspond à la somme des conséquences qu'exerce sur nos sociétés la généralisation des techniques de l'informatique, car derrière « le numérique » il y a l'informatique, mais surtout la culture qu'il faut se forger et dont il faut s'équiper pour pouvoir habiter le monde à l'époque du numérique. La culture numérique, chez le sociologue, identifie et circonscrit un certain savoir, voire l'assortiment des notions et des compétences pratiques que nous nous devons de maîtriser pour être à la hauteur du défi implicite posé par ce tournant historique que nous sommes en train de vivre.

³⁵ Sur ce point, voir notamment : insee.fr/fr/statistiques/4241397 ainsi que l'édition 2019 du Baromètre du numérique : arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffres-numerique/le-barometre-du-numerique.html.

³⁶ Sur ce point, voir notamment le rapport de France Stratégie (juillet 2018) « Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique » : strategie.gouv.fr/publications/benefices-dune-meilleure-autonomie-numerique.

Ensemble, ces actrices et acteurs de France métropolitaine et d'outre-mer, engagés dans des dynamiques de solidarité et de communs numériques, témoignent d'un élan nouveau, d'un souffle inédit que cette série de carnets de terrains souhaite explorer et analyser pour comprendre comment et à quelles conditions peut se construire la société numérique durable et inclusive de demain.

Les Carnets NEC[S] 2020 ont donc pour mission de raconter l'ensemble des événements Numérique en Commun[s] labellisés par le programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires. Ils cherchent à esquisser « l'autre visage de la France numérique »³⁷, celle qui s'intéresse moins à l'innovation technologique de rupture qu'au numérique synonyme de lien social, d'intérêt général et d'inclusion.

Au sein de ces carnets (faciles à imprimer et à assembler au format A4), vous trouverez des reportages sur les événements NEC[S], sur les approches, les outils, les territoires et les personnes qui construisent les leviers de l'encapacitation³⁸ au numérique des treize millions de des Françaises et des Français éloignés de ce dernier. Vous y retrouverez également des éclairages sur des concepts abordés lors des NEC[S], des clés pour explorer des pistes soulevées par les personnes qui font que ces événements dédiés au numérique inclusif existent et se développent.

Les rendez-vous NEC[S] sont autant d'occasions de rendre visibles les alliances nouvelles abordées précédemment et qui se nouent, depuis un certain temps désormais, entre des

actrices et des acteurs, des territoires et des dynamiques multiples. Ces relations cherchent à construire un numérique au service de la proximité territoriale et des solidarités locales, capable de créer ce que la philosophe des sciences Donna J. Haraway appelle de « nouvelles parentés, des lignées de connexions inventives ». Avec ces carnets, nous aimerions aussi exprimer le besoin que nous avons aujourd'hui à « penser ensemble et d'une manière nouvelle, par-delà les différences qui relèvent de notre position historique et de nos domaines de savoir et d'expertise ».

Nous vous donnons donc rendez-vous au fil des pages des différents carnets NEC[S] pour vous présenter la diversité des approches en termes d'aménagement numérique des territoires. Nous aurons également le plaisir de vous présenter des événements, des actrices et acteurs et des lieux inspirants, mais nous vous donnons aussi rendez-vous en présentiel sur tous les événements labellisés NEC[S] où nous exposerons notre démarche, les carnets passés et ceux à venir.

À chaque fois, nous chercherons à témoigner de l'incroyable vitalité du numérique inclusif, éthique et ouvert en rendant hommage à celles et ceux qui le font vivre et le défendent depuis de nombreuses années.

François Huguet, coordinateur des carnets NEC[S].

³⁷ Sur ce point, retrouvez la web-série « Hyperliens » produite par le Programme Société Numérique (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires) qui permet de découvrir des projets et des initiatives inspirantes autour de l'inclusion numérique et des tiers-lieux portés par des acteurs locaux en France métropolitaine : hyperliens.societenumerique.gouv.fr.

³⁸ L'encapacitation (*empowerment* en anglais) désigne le 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 l'« *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 la chercheuse Donna Haraway appelle de son côté « respons(h)abilité ».



Le mot du Programme Société Numérique de l'ANCT



Depuis cinq ans, **Numérique en Commun[s]** rassemble celles et ceux qui œuvrent à inventer une société numérique plus ouverte, réflexive et inclusive. Au-delà des éditions nationales à Nantes, Marseille et Lyon (à distance), NEC[S] ce sont aussi **des dizaines d'événements locaux, organisés tout au long de l'année** par les acteurs de terrain et les collectivités territoriales.

Au gré de ces nombreux jalons s'est constituée une véritable communauté. Celle-ci rassemble une grande diversité de profils agents publics, médiateurs numériques, développeurs, élus, chercheurs, entrepreneurs, travailleurs sociaux, designers...

Des professionnels issus de territoires de plus en plus divers également, de la commune rurale de montagne à la direction innovation d'une région ; avec une longue histoire de politiques publiques numériques ou cherchant de l'inspiration pour en écrire une...

Ces nouvelles coalitions sont essentielles pour penser l'action publique de demain. Les administrations publiques doivent s'ouvrir, croiser leurs pratiques avec d'autres mondes professionnels et comprendre les contraintes de leurs partenaires et usagers.

Cette diversité est une richesse qui nous permet d'aborder un spectre de problématiques de plus en plus large, mais qui n'auront de résolutions qu'articulées : inclusion numérique, développement des Tiers-Lieux, nouvelles formes de travail, sobriété numérique, transparence et participation citoyenne, communs numériques...

NEC[S] a ainsi pour ambition d'être bien plus que des événements. C'est un outil de travail et de mobilisation pour chacun-e d'entre vous : sensibiliser aux enjeux d'un numérique d'intérêt général, rassembler les acteurs concernés, créer une communauté de pratiques, mobiliser durablement des partenaires locaux, contribuer à l'outillage concret des acteurs, prendre date et, sans oublier, faire commun et partager à l'échelle nationale.

NEC[S] c'est comme son nom l'indique « faire ensemble, en commun », avec une exigence de mutualiser ce qui est fait dans chaque territoire. C'est pourquoi nous avons fait le choix de cette approche « recherche-action » pragmatique avec le concours de l'équipe aux manettes de ces carnets : donner à voir, inviter à comprendre, donner envie de répliquer.

En bref : partagez, copiez, *forkez* ces carnets !

Pierre-Louis Rolle, directeur stratégie et innovation, Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.



Crédits

Zoé Aegerter, designer indépendante, enseignante et chercheuse associée à la chaire Innovation publique (ENSCI Les Ateliers, INSP, SciencesPo, École Polytechnique)
zoeaegerter.com

Sébastien Magro, journaliste indépendant, il travaille sur le numérique, les musées et les politiques culturelles, le service public, l'accessibilité et les luttes queer/LGBT+.
sebastienmagro.net

Les autres membres de l'équipage Carnets NEC[s] : **françois huguet, Claire Richard, Clément Mabi, emmanuel vergès, Yaël Benayoun, Léa Amable.**

Carnet rédigé avec la bienveillance des organisatrices et organisateurs du NEC Haute-Savoie : **Mathilde Dupré**, Chargée de mission inclusion numérique. AGATE – Agence Alpine des Territoires, membre D'HINAURA et **Loïc Gervais**, chargé de projets inclusion numérique au Conseil Département de la Haute-Savoie. Nous remercions également **Angie Gaudion, Éric Nicol, Loïc Gervais** et **Dominique Pasquier** d'avoir accepté nos invitations à venir témoigner au sein de ce douzième carnet NEC.

Supervision de ce carnet : **Caroline Corbal, Amélie Naquet**, chargées de mission (programme Société Numérique) et **Pierre-Louis Rolle**, directeur stratégie et innovation à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

CRÉATION GRAPHIQUE

Coordination générale :
françois huguet

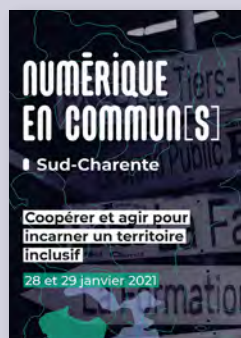
Conception graphique :
Léa Amable
(Atem – Graphisme & Designs)

Identité visuelle NEC :
Margot Sarret (Fréquence Écoles)

Crédits photographiques :
Sylvain Paley (La Société Nouvelle), Pierre-Louis Rolle, françois huguet, Programme Société Numérique, Fréquences Écoles, Marion Bornaz, Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, Presses des Mines, Dominique Pasquier, Zoé Aegerter, Loïc Gervais, ACAPASSAV, Angie Gaudion, Framasoft.

#12 LES CARNETS NEC[S] LOCAUX

L'inclusion n'est pas une réponse au surnombre de retardataires, c'est une exigence adressée au numérique de demain. Ce n'est pas la voiture-balai du numérique : c'est une locomotive pour ses développements futurs, pour que le numérique soit pensé comme quelque chose qui s'adresse à toutes et à tous !





#12

LES CARNETS
NEC[S] LOCAUX

NEC

Haute-Savoie

« Savoir où sont les actrices et les acteurs ? » et « qui fait quoi ? »...

La journée Numérique en Commun(s) Haute-Savoie s'est déroulée le vendredi 26 novembre 2021 à Annecy. Cette journée a été organisée par le Conseil Départemental de la Haute-Savoie avec le soutien du Hub territorial pour un numérique inclusif Hinaura, du Programme Société numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, de l'Agence Alpine des Territoires et de l'Association pour le Développement en Réseau Des Territoires et des Services (ADRETS).

Ce premier NEC organisé en Haute-Savoie avait pour objectif de rendre compte des actions en cours sur ce territoire. La journée se voulait également un temps d'échanges entre les différents actrices et acteurs de l'inclusion numérique. Rétrospectivement, force est de constater que cet événement a permis aux actrices et acteurs de terrain de bénéficier de temps d'informations, de sensibilisation et de co-construction sur ces enjeux.

Cette journée départementale dédiée à l'inclusion numérique a bénéficié du label national « Numérique en Commun(s) » qui vise à œuvrer pour un numérique inclusif, éthique et durable. Elle a été construite à partir des échanges des Groupes Opérationnels de Territoire mis en place en juin 2021.



@NumeriqueEnCommuns



@NumEnCommuns

