



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

0 Maine-et-Loire

**Numériser sans
déshumaniser**

29 octobre 2021

**Les rôles des centres sociaux dans
la construction du numérique
d'intérêt général**

 Avec le regard d'expert
de **Guillaume-Alexandre Collin**,
Président d'Emmaüs Connect

#10 LES CARNETS
NEC[S] LOCAUX

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 2021, a eu lieu au château de la Mercerie dans la commune de Magnac-Lavalette-Villars (département de la Charente) **les 20 et 21 octobre 2021**. Cette quatrième 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
*Liberté
Égalité
Fraternité*

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

LA-MEDNUM



FRÉQUENCE
ÉCOLES

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 du lecteur et de la lectrice

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

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

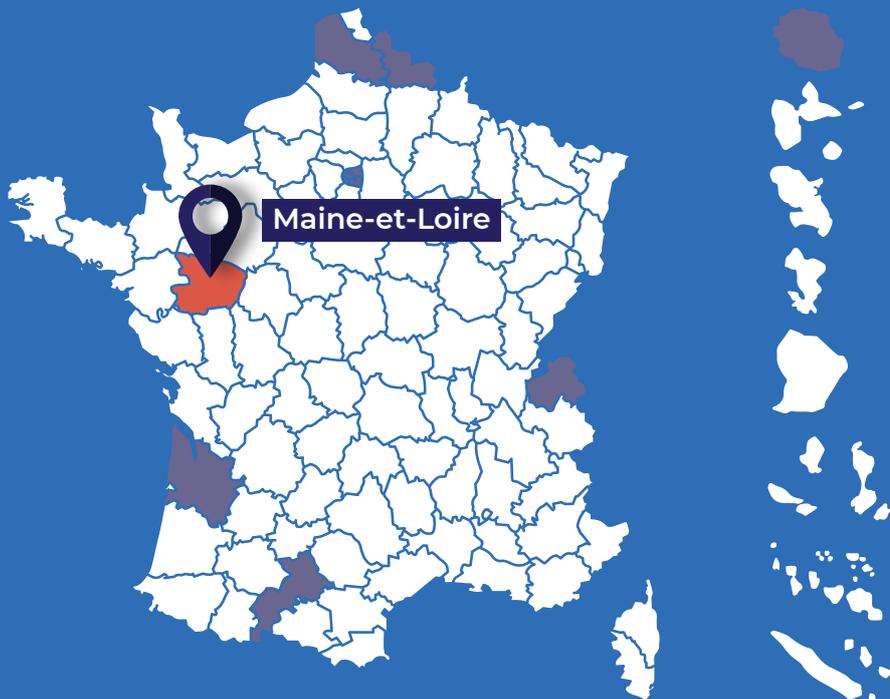
Pour arrêter ces choix typographiques, nous sommes notamment inspirées de la charte publiée par la revue féministe La Déferlante².

#10

LES CARNETS
NEC[S] 2021

Les évènements NEC locaux

en 2021



- NEC SUD CHARENTE : du 28 au 29 janvier 2021
- NEC MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLÉ : 1er avril 2021
- NEC BORDEAUX MÉTROPOLÉ : 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 organisateurs
et organisatrices**
- 08** **Replongez dans
l'événement NEC**
- 11** **Rencontre(s)**
« Les centres sociaux sont des
tiers lieux depuis cent ans! »
- 15** **Rencontre(s)**
De la broderie au FabLab :
le centre social du Chemillois
et son « Bocal »
- 22** **Reportage(s)**
La place des services civiques
dans l'accompagnement
des publics aux usages du
numérique
- 24** **Éclairage(s)**
L'accompagnement
numérique au service du
pouvoir d'agir des plus fragiles
- 32** **Découvrez le carnet
NEC National 2021**
- 34** **Regard d'expert**
Guillaume-Alexandre Collin,
Président d'Emmaüs Connect
- 40** **Hyperliens**
Lancement de la saison 2
d'Hyperliens : Le monde
d'après est déjà là.
- 42** **Ressources
NEC National**
- 44** **Les dispositifs
Société Numérique**
- 46** **Lexique**
- 50** **À propos
de ce carnet**
Le mot du programme
Société Numérique
de l'ANCT
- 54** **Crédits**

FICHE

D'IDENTITÉ

NEC

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S] MAINE-ET-LOIRE : UNE JOURNÉE SOUS LE SIGNE DE L'ÉCHANGE ET DE LA RENCONTRE AUTOUR DE LA THÉMATIQUE DE L'INCLUSION ET DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE.

Cette journée qui s'adressait à un large panel de professionnels, de professionnelles et de bénévoles a permis aux participantes et participants de **mieux comprendre comment s'organise la médiation numérique** sur le territoire de Maine-et-Loire et, par la rencontre, de **faire réseau et d'échanger sur les évolutions du numérique et leurs impacts** sur les pratiques des professionnels, des professionnelles et celles des publics qu'ils et elles accompagnent.

Ce NEC a été organisée avec le soutien de l'ANCT et du Conseil Départemental du Maine-et-Loire dans le cadre de la deuxième édition de « Ma vie en numérique », dispositif qui propose et finance une programmation d'événements autour de la thématique du numérique sur la période d'octobre à novembre sur l'ensemble du département.



direction des services départementaux
de l'éducation nationale
Maine-et-Loire



AGENCE NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

3 ENSEIGNEMENTS CLÉS DE CE NEC

- ▶ **La prépondérance du numérique** dans un grand nombre de métiers de l'accompagnement
- ▶ **L'importance du croisement des réseaux de professionnels et professionnelles** de la médiation numérique, de l'action sociale, des France Services et de la culture
- ▶ La nécessité d'**inscrire l'accompagnement aux usages numériques de façon pérenne** sur les territoires

3 CHANTIERS EN COURS SUR LES THÉMATIQUES DU NUMÉRIQUE INCLUSIF

- ▶ Réécriture de la feuille de route départementale d'accompagnement aux usages numérique en Anjou au terme de trois ans de travail
- ▶ Accompagnement à la structuration de feuilles de routes locales en lien avec le déploiement de 8 conseillers/conseillères numériques territoriaux et la mobilisation des acteurs et actrices des territoires (associations, institutions, bénévoles, etc.)
- ▶ Amélioration de la cartographie départementale pour mieux identifier les lieux et les actions, proposer et permettre une meilleure orientation des publics

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

- ▶ Le reconditionnement de matériel informatique
- ▶ L'itinérance dans l'accompagnement des usages

Le mot des organisateurs et organisatrices

Depuis trois années, le Maine-et-Loire s'est mis en ordre de marche pour avancer collectivement sur l'accompagnement aux usages numériques. Faire culture commune autour de la médiation numérique, mutualiser des moyens, proposer des actions partenariales, c'est l'esprit de notre engagement et de notre feuille de route³.

Le Numérique En Commun[s] organisé en 2021, s'inscrit dans celle-ci car il a pris sa place dans « Ma vie en Numérique », une programmation d'événements qui, depuis 2019, vise à valoriser et financer des manifestations autour de la médiation numérique sur notre département.

Pour cette première édition, que nous avons voulu 100 % en présentiel, nous nous sommes entourés d'un groupe de travail et de réflexion pour l'organisation, composé de membres du réseau Cyb@njou, réseau de structures de médiation numérique sur notre territoire, du Bibliopôle, réseau de bibliothèques du département, de partenaires institutionnels avec la présence de la CAF49, du Conseil départemental, d'Anjou numérique et du SDJES 49.

Nous avons à cœur de proposer une journée de rencontre qui permettrait aux acteurs et actrices de notre territoire, professionnels, professionnelles et bénévoles de faire

culture commune autour des questions d'inclusion et de médiation numérique, aujourd'hui prégnantes dans leurs quotidiens.

Au travers d'une conférence, d'une table ronde, d'ateliers et d'espace d'échanges informels nous avons souhaité :

- ▶ Valoriser les actions de médiation numérique et donner à voir la diversité des projets mis en place sur le territoire et, ainsi, favoriser l'échange de pratiques et de savoirs entre les acteurs et actrices
- ▶ Mettre en avant et présenter le partenariat et les actions portées dans le cadre de la feuille de route d'accompagnement aux usages numériques en Anjou
- ▶ Favoriser les échanges et la rencontre des acteurs et actrices concernées par la question de l'inclusion et de la médiation numérique sur le territoire
- ▶ Apporter des clefs de compréhension concernant les enjeux du numérique et de l'accompagnement aux usages numériques sur les territoires

L'enjeu aujourd'hui est une action coordonnée au plus près des habitants et des habitantes. Le NEC Maine-et-Loire et ceux qui suivront s'inscrivent bien dans cet objectif.

Laura Herail, Animatrice du réseau Cyb@njou, Fédération des Centres Sociaux Maine-et-Loire Mayenne.

³ Le partenariat comprend les structures suivantes : Conseil départemental du Maine-et-Loire, Anjou numérique, la CAF 49, la CPAM, la CARSAT, la MSA, la Préfecture de Maine-et-Loire, le SDJES 49, l'UDCCAS et l'IRESA.

NEC

MAINE-ET-LOIRE

Replongez dans l'événement NEC

Maine-et-Loire : 21 octobre 2021

DÉROULÉ DU NEC MAINE-ET-LOIRE

PLÉNIÈRE D'OUVERTURE DE NEC MAINE-ET-LOIRE¹

09:30 - 09:45

ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE : HISTOIRE, ACTUALITÉ ET QUESTIONNEMENTS²

09:45 - 10:45

¹ Par la Fédération des Centres Sociaux 49-53 et le Programme Société Numérique de l'ANCT

² Par Valérie PEUGEOT, chercheuse en sciences humaines et sociales - Orange Labs - France Telecom R&D, Commissaire à la CNIL

ATELIERS EN PARALLÈLE

11:00 - 12:15

DÉCOUVREZ PIX À TRAVERS L'HISTOIRE (PRESQUE VRAIE) DE LAURA ET DE ROBERT

par Déborah DOBAIRE et Romain FERRAND, chargés de mission partenariat PIX

DISPOSITIF « AIDANTS CONNECT » : ACCOMPAGNER LA RÉALISATION DE DÉMARCHE EN LIGNE

par Erik DASILVA, chargé de déploiement Aidants Connect

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ENTRE EN SCÈNE : DEUX SAYNÈTES À DÉCOUVRIR

par Flora BUREAU, animatrice seniors - CSI l'Atelier et Marie-Sophie FRIOT-CHEDAILLE Compagnie la Gogane

COMPRENDRE LA FRAGILITÉ NUMÉRIQUE, DE L'INDICE DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE À VOS EXPÉRIENCES DE TERRAIN

par Marcelo PIRES NEGRAO et Jérôme PRUGNEAU, enseignants chercheurs en géographie sociale - Université d'Angers

FORMATION À L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE : QUELLE OFFRE ? QUELS BESOINS ?

par Bruno MERAUT, médiateur numérique / formateur, CS du Chemillois

CYBERMALVEILLANCES : MIEUX CONNAÎTRE LES MENACES ET LES OUTILS PROPOSÉS PAR « CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR » POUR SENSIBILISER AU RISQUE NUMÉRIQUE

par Laurent VERDIER, chargé de mission sensibilisation risque cybersécurité - GIP ACYMA

TEMPS DE RÉSEAU DES CONSEILLERS NUMÉRIQUES FRANCE SERVICES

par le Hub CONUMM, Cyb@njou





RETOUR D'EXPÉRIENCE : LA PLACE DES SERVICES CIVIQUES DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS AUX USAGES DU NUMÉRIQUE

par Benoit BESSE SDJES 49 et Lucie
BAPTISTE coordinatrice service civique
- Fédération des Centres Sociaux 49/53

11:00 - 12:30

QUELLE PLACE POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DANS LES POLITIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ?

par Clément MABI, maître de
conférences en sciences de
l'information et de la communication,
université de technologie de
Compiègne

14:30 - 15:45



16:00 - 17:00

UN INTERNET GREEN EXISTE-T-IL ?

par Audric GUEIDAN, médiateur numérique / TKPX

**FABLAB, DES LIEUX POUR
DÉCOUVRIR/APPRÉHENDER LE
NUMÉRIQUE PAR LE FAIRE**

par Le Bricolab

**DÉCOUVREZ PIX À TRAVERS
L'HISTOIRE (PRESQUE VRAIE) DE
LAURA ET DE ROBERT**

par Déborah DOBAIRE et Romain FERRAND,
chargés de mission partenariat PIX

**CLÔTURE DE LA JOURNÉE,
RAPPORT D'ÉTONNEMENT**

par Jacques-François MARCHANDISE
Philosophe, directeur général de la
fondation Internet Nouvelle Génération
(FING)

17:10 - 17:30

**DISPOSITIF « AIDANTS CONNECT » :
ACCOMPAGNER LA RÉALISATION DE
DÉMARCHE EN LIGNE**

par Erik DASILVA, chargé de déploiement
Aidants Connect

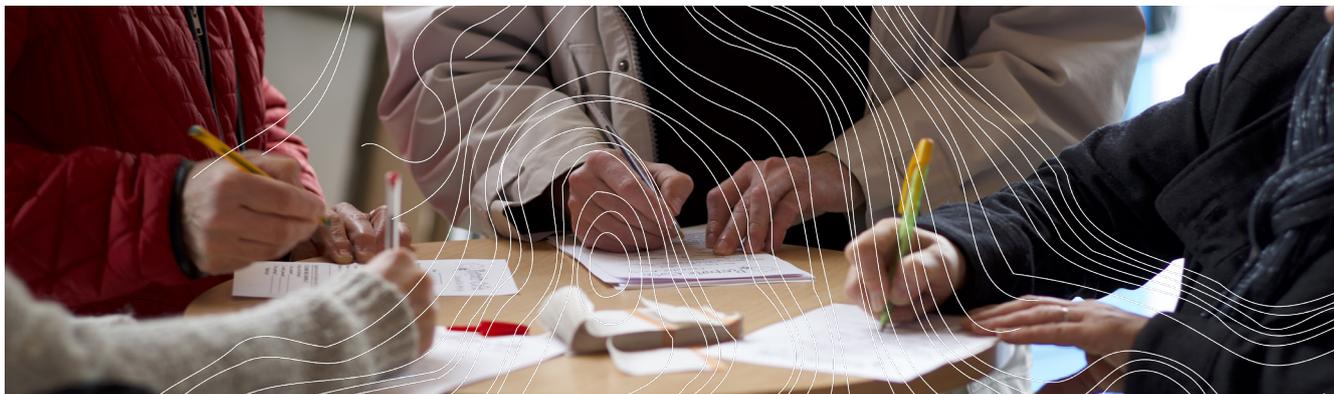
**CYBERMALVEILLANCES : MIEUX
CONNAÎTRE LES MENACES ET
LES OUTILS PROPOSÉS PAR
« CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR »
POUR SENSIBILISER AU RISQUE
NUMÉRIQUE**

par Laurent VERDIER, chargé de mission
sensibilisation risque cybersécurité - GIP
ACYMA

**COMPRENDRE LA FRAGILITÉ
NUMÉRIQUE, DE L'INDICE DE
FRAGILITÉ NUMÉRIQUE À VOS
EXPÉRIENCES DE TERRAIN**

par Marcelo PIRES NEGRAO et Jérôme
PRUGNEAU, enseignants chercheurs en
géographie sociale - Université d'Angers





Rencontre(s)

ENTRETIEN AVEC FRÉDÉRIC MOREAU :

« Les centres sociaux sont des tiers lieux depuis cent ans! »

Textes : Claire Richard

Frédéric Moreau est délégué départemental de la Fédération des centres sociaux de Vendée⁴. Depuis 2019, il est aussi chargé de mission sur le chantier numérique engagé par la Fédération des Centres Sociaux de France⁵. Il nous présente la philosophie de ce réseau, leur place dans la médiation numérique et les réflexions qu'il souhaite y apporter.

⁴Voir : paysdelaloire.centres-sociaux.fr/federation-des-centres-sociaux-de-vendee.

⁵Voir : centres-sociaux.fr/chantiers_federaux/numerique.

Qu'est-ce que la Fédération des Centres Sociaux, quelles sont ses actions et ses valeurs ?

Frédéric Moreau :

Les centres sociaux, qui fêtent leur siècle d'existence l'année prochaine, sont des structures d'éducation populaire. Leur philosophie principale est de faire avec les gens : les centres sociaux sont des projets de territoire, élaborés à partir des besoins des personnes, qui y apportent des réponses sur le mode du collectif : groupes de pairs, échanges de savoirs etc. Dans les centres, nous proposons de l'animation globale (une palette de possibilités transversales) et un accueil généraliste, permettant d'orienter vers

des solutions d'accompagnement (action sociale, médiateur, maison France Services...). Il existe 2283 centres sociaux en France, dont environ 1200 adhèrent à la Fédération nationale : soit à peu près la moitié du réseau.

Comment la question numérique s'est-elle invitée à la Fédération, au point que vous ayez senti la nécessité de lancer un chantier dédié ?

Frédéric Moreau : Les centres sociaux ont abordé le numérique il y a longtemps : d'abord dans les pratiques professionnelles puis la communication, la valorisation de nos actions en ligne... Mais nos diagnostics de terrain nous ont montré qu'il existait une

⁶ Sur ce point, voir le regard d'expert de Daniel Agacinski, Délégué général à la médiation pour la Défenseure des droits, dans le carnet NEC Allier.

⁷ Voir : centres-sociaux.fr/ressources/centres-sociaux-au-coeur-d'une-societe-numerique-humaine-et-solidaire.

difficulté des populations à acquérir des compétences numériques, au-delà de la recherche d'informations ou de l'accès aux droits. Aujourd'hui, l'accès aux droits est une priorité, parce qu'on assiste à une digitalisation totale des démarches et qu'il y a urgence⁶. Mais c'est l'arbre qui cache la forêt : dans l'accès au droit, les gens cherchent d'abord, et à raison, une solution à leurs problématiques, et pas à comprendre l'univers numérique, ce qu'il y a derrière l'ordi, la réalité virtuelle ou les GAFAM... Or aujourd'hui le numérique n'est plus une simple question d'outil : c'est devenu une question de société et une question philosophique. Ce qu'il faut s'appropriier, c'est moins un outil que la pensée informatique. Le chantier national est né du désir de rassembler l'ensemble du réseau autour de ces réflexions, sur les visions de la société portées par le numérique et ce que pourrait être une pensée du numérique pour demain. Nous voulons inciter notre réseau à penser au-delà de l'urgence : à penser écologie, changement des relations humaines, démocratie... D'où notre manifeste et le guide qui le prolonge, pour dire quel type de société on souhaite accompagner.

« Aujourd'hui le numérique n'est plus une simple question d'outil : c'est devenu une question de société et une question philosophique. Ce qu'il faut s'appropriier, c'est moins un outil que la pensée informatique. »

Frédéric Moreau, chargé de mission Numérique pour la Fédération des Centres sociaux de France

Ce manifeste s'intitule « Pour une société numérique humaine » (voir encadré en page 14). Quelle est la philosophie du texte et que défendez-vous ?

FM : On défend le numérique, évidemment, puisque on pense que c'est utile ! Il offre de très nombreuses possibilités qu'on souhaite valoriser dans nos métiers : l'apprentissage en ligne, la découverte culturelle... Cependant, pour nous, le numérique ne peut pas estomper le lien social. Il peut le prolonger, mais il ne remplacera jamais la relation que vous pouvez avoir avec votre voisin, votre facteur, votre groupe de Scrabble, même si vous faites du Scrabble en ligne... Nous nous sommes dit que ce que nous souhaitions pour demain, c'était une société qui intègre le numérique à sa juste place, sans en faire un facteur de tout, et sans occulter la relation humaine. Celle-ci doit rester première.

Le guide que vous avez publié en accompagnement du manifeste s'intitule « Centres sociaux au cœur d'une société numérique, humaine et solidaire »⁷. Quel rôle spécifique peuvent jouer les centres sociaux dans l'écosystème de la médiation numérique ?

FM : Nous ne sommes pas toujours bien identifiés dans l'écosystème de la médiation numérique. Pourtant, nous aimons dire que nous sommes des « tiers lieux » depuis un siècle ! Par exemple, les Repair Café... on faisait déjà des ateliers de réparation de véhicules il y a 30 ou 40 ans ! Nous sommes des lieux ancrés dans des territoires (cœurs de quartier, zones rurales...) et c'est une de nos forces. Nous proposons des plateformes de mixité des publics, nous travaillons l'éducation populaire et le faire ensemble et nous sommes des lieux très libres : si je suis habitant et que j'ai une envie pour un projet, je peux frapper à la porte et voir ce qui est possible.

« Nous nous sommes dit que ce que nous souhaitons pour demain, c'était une société qui intègre le numérique à sa juste place, sans en faire un facteur de tout, et sans occulter la relation humaine. Celle-ci doit rester première. »

Frédéric Moreau, chargé de mission Numérique pour la Fédération des Centres sociaux de France

Peut-on parler à ce sujet d'« accompagnement socio-numérique » ?

FM : Oui. Quand on fait de la médiation ou de l'accompagnement numérique, il y a un facteur de « dévoilement » : en parlant d'elles-mêmes, les personnes dévoilent des éléments de leurs situations, des besoins, des envies... sur lesquels nous pouvons rebondir, parce que nous proposons diverses activités, ou pour lesquels nous pouvons proposer une orientation. Dans une maison France Services, j'ai une réponse sur l'accès aux droits, mais je ne peux pas embrayer sur autre chose, évoquer un besoin de réparation de matériel informatique et me faire orienter vers un Repair café, ou dire que j'aimerais faire du montage vidéo et apprendre que la gazette du centre social cherche de petits reportages filmés... C'est ça, le parcours dans un centre, et c'est ça notre spécificité. De plus, ces portes d'entrées variées nous permettent de brasser différents publics. Dans un même centre, on pourra trouver une mission famille, une mission seniors... et ces différents publics peuvent se mélanger dans nos actions. C'est notre force : nous pouvons favoriser de l'intergénérationnel et du croisement, nous sommes en capacité de décroiser les politiques publiques. Et ça, peu d'endroits arrivent à le faire.

Comment votre tradition d'éducation populaire infuse-t-elle votre pensée de l'accompagnement numérique ?

FM : La philosophie de l'éducation populaire, c'est ne pas faire à la place

de, c'est la formation tout au long de la vie et l'échange de savoirs entre pairs. Dans cette tradition, ce qui importe pour nous, c'est comment les habitants prennent conscience des problématiques ou des opportunités du numérique, comment ils se les approprient collectivement et comment ils peuvent eux-mêmes former les autres. Si les gens ne s'emparent pas du numérique et de ses enjeux, pour fabriquer ensemble une position qui leur convienne, on aura beau faire, on verra toujours revenir les mêmes problématiques.

Vous évoquez ce matin en conférence le manque de moyens et de dispositifs pérennes...

FM : Jusqu'à maintenant, on est plutôt sur des politiques curatives. Or, il y a un vrai besoin de s'approprier le numérique. On met des moyens sur deux ans, trois ans, mais en gérant l'urgence de la problématique d'aujourd'hui, on n'anticipe pas celle des cinq prochaines années. On manque de moyens humains : on a rarement eu des animateurs ou des animatrices à temps plein en CDI, plutôt des emplois jeunes ou des contrats aidés. Mais quand on n'a pas vraiment d'équipes pérennes qui animent leur territoire, on est réduit au bricolage : un écrivain public qui fait de la formation à Linux sur son temps d'intervention, un service civique passionné d'informatique... Or il faut une vraie politique structurelle : il faut construire sur vingt ans, pas trois.

« Nous pouvons favoriser de l'intergénérationnel et du croisement, nous sommes en capacité de décroiser les politiques publiques. Et ça, peu d'endroits arrivent à le faire. »

Frédéric Moreau



Vous invitez beaucoup de gens à parler dans le guide, notamment des activistes des communs ou du logiciel libre... Est-ce que ces hybridations vous semblent importantes ?

FM : Pour nous, le numérique est un phénomène systémique qui vient interroger énormément de champs : l'éthique et le logiciel libre, l'écologie, la *low tech*, les communs... Et sur ces questions-là, on ne peut rien faire tout seul. Prenons l'association April, qui défend le logiciel libre. April⁸ a une philosophie, des outils, des gens dans les territoires, mais pas nécessairement un ancrage territorial. Nous, par contre, avons un fort ancrage territorial, et pouvons donc créer des liens, en partant des positions de chacun. De même pour l'écologie : on a des structures de proximité qui peuvent accompagner des habitants sur des ateliers de réparation, de reconditionnement... Il faut des partenariats multiples. C'est pour ça que nous allons rejoindre la FING et le projet RESET. Nous y trouverons des ressources, des réflexions, des experts qui peuvent nous accompagner pour identifier l'étape suivante. Nous voulons continuer à avancer, pour ne pas intervenir seulement là où on identifie déjà un besoin, mais pouvoir aussi l'anticiper. **CR**

⁸ Voir : april.org. Voir également le reportage de Sébastien Magro intitulé « À Vichy, le logiciel libre est un facteur d'inclusion numérique » dans le carnet NEC Allier.

Zoom sur...



LE MANIFESTE « POUR UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE HUMAINE »

Publié en juillet 2020, ce manifeste téléchargeable en ligne condense la pensée du chantier numérique de la Fédération nationale des centres sociaux. Il part

du constat largement fait pendant le confinement, à savoir que ce dernier a révélé, si cela était encore nécessaire, combien la société numérique était inégale : disparités d'accès, d'équipement, de savoirs, de ressources, etc. Le manifeste appelle donc les pouvoirs publics à « engager une politique ambitieuse pour une véritable société numérique humaine », s'appuyant sur trois leviers.

- ▶ Le premier est « la reconnaissance d'un droit universel au numérique » : « l'accès et l'usage du numérique doivent être considérés dans notre société comme un droit fondamental, un commun qui doit être partagé et non excluant. »
- ▶ Le second levier consiste en « la structuration d'une offre de médiation numérique, ancrée dans les territoires et au service des habitant-es », avec des financements permettant d'équiper les structures et l'inscription des accompagnements dans le temps long.
- ▶ Le dernier levier concerne la création d'un « numérique éthique », soucieux de son impact écologique et social, respectueux des libertés et tourné vers le commun.

À rebours d'une vision du numérique comme outil de croissance, le manifeste des centres sociaux appelle de ses vœux une société numérique juste et inclusive, qui « respecte chacun dans son altérité », « affirme l'égalité d'accès aux droits et aux biens », « favorise la citoyenneté et la vie démocratique », « suscite de la créativité », « accompagne le développement des territoires » et enfin « encourage le pouvoir d'agir de tous ».

POUR EN SAVOIR PLUS,

→ centres-sociaux.fr/manifeste-pour-une-societe-numerique-humaine

le **BOC@L**

BricOle loCALE

Rencontre(s)

ENTRETIEN AVEC YVAN GODREAU

De la broderie au FabLab : le centre social du Chemillois et son « Bocal »

Textes : Claire Richard

Au centre social du Chemillois⁹, à Chemillé en Anjou, on peut venir voir la mission locale, se rendre à une permanence juridique, faire du yoga du rire ou des ateliers d'écriture, mais aussi s'inscrire pour se former à la broderie sur machine à commande numérique. Avec son FabLab appelé « Le Bocal¹⁰ », et une série de dispositifs locaux et départementaux, le centre mène une politique très dynamique de médiation numérique. Yvan Godreau est une figure centrale de ces actions : animateur socioculturel et coordonnateur du secteur socioculturel du centre, il participe aussi activement au réseau Cyb@njou¹¹, notamment en facilitant la mise en place de réseaux de médiation numérique dans les départements de la région.

⁹Voir : centresocial-chemille.asso.fr

¹⁰Voir : bocal.csc49.fr.

¹¹Voir : cybanjou.org.

Pouvez-vous présenter le centre social de Chemillé en Anjou et son FabLab, le « Bocal » ?

Yvan Godreau (animateur FabLab et coordonnateur du secteur socioculturel du centre social et socioculturel du Chemillois) : Nous sommes une association, avec un soutien fort de notre collectivité locale. Nous avons 33 équivalents temps plein et un budget

de 2 millions d'euros : c'est quasiment la taille d'une PME, et nous avons la chance d'accueillir de nombreuses activités. Au centre social, on trouve différents secteurs : petite enfance, enfance, jeunesse, social, famille, retraités — c'est assez classique dans les centres sociaux. Mais nous avons aussi un secteur emploi formation, avec un organisme de formation



au sein du centre social, ainsi qu'un secteur socioculturel que j'anime. L'idée de ce secteur n'est pas de faire de la programmation culturelle mais d'aider les gens à ne pas rater les enjeux sociétaux et les évolutions sociétales à l'œuvre : numérique, éco-citoyenneté, diversité socioculturelle et « âge du faire » : bricolage, Repair Café, FabLab... On s'est lancé là-dedans, le *Do It Yourself* ou plutôt le *Do It With Others*, avec l'idée que ce n'était pas une mode, mais un vrai changement de société. Notre objectif est de permettre à tous les citoyens du territoire de bien vivre dans le monde de demain, de le comprendre et d'avoir une capacité à agir sur celui-ci. D'ailleurs, on préfère l'idée de « bricolage » à la « fabrication » : on appelle notre FabLab « le Bocal », parce qu'il y a l'idée de « Bricolage local » : on revendique ce côté éducation populaire, bricolage, laboratoire d'expérimentation, voire « brico-lab »... plus que le côté fabrication.

On a donc beaucoup d'activités et le fait d'avoir tout ça dans une même emprise de bâtiment permet de faire très facilement du lien : par exemple entre les assistantes maternelles du secteur enfance et la médiation numérique, ou entre le centre de loisirs du secteur jeunesse et le Bocal. Les gens viennent au FabLab beaucoup plus facilement, parce qu'on est juste à côté de ceux qui les accompagnent socialement, on n'est pas un lieu vu comme « élitiste » par les habitants.

“On préfère l'idée de «bricolage» à la «fabrication» : on appelle notre FabLab «le Bocal», parce qu'il y a l'idée de «Bricolage local» : on revendique ce côté éducation populaire, bricolage, laboratoire d'expérimentation, voire «brico-lab»... plus que le côté fabrication.”

Yvan Godreau, animateur FabLab et coordinateur du secteur socioculturel du centre social du Chemillois



Crédits = Le Boc@l.

A quel moment les centres sociaux se sont emparés des FabLab ?

YG : Quand je présente le FabLab, je dis très souvent qu'on n'a rien inventé. Dans les années 1960-70, les centres sociaux et d'autres mouvements d'éducation populaire avaient déjà des ateliers bricolages, des ateliers cuir, bois, ciment, ferraille, soudure, des temps culturels ou créatifs (le macramé)... Puis cette mode est passée (comme celle du macramé!) et on s'est tourné vers des actions individuelles, de la consommation... Aujourd'hui ça revient, grâce au numérique.

Avant, il fallait des livres et des compétences de voisinage pour se lancer dans un atelier bricolage, aujourd'hui, il y a Internet et les tutoriels. Les machines à commande numérique ont aussi beaucoup démocratisé le bricolage, plus besoin d'être habile de ses mains! Le numérique a donc ré-impulsé une dynamique et renouvelé un peu le genre.

Dans les FabLabs qui se mettent en place dans les centres sociaux, on part du terreau d'échanges de savoirs qui ont perduré autour de la couture, de la broderie, du rempaillage de chaise, etc., et on les bascule sur le lieu FabLab. Le rôle du médiateur numérique, c'est de faire le lien avec les machines à commande numérique, pour amener au FabLab les populations que l'on a dans les centres sociaux. Et ça marche : les autres FabLabs nous demandent souvent : « C'est génial, comment faites-vous



pour faire venir des gens retraités, et des femmes, etc. ? » Car nous sommes attachés à la diversité socioculturelle, et nous voulions attirer un public différent de celui des groupes d'échanges de savoir, souvent plutôt féminin et retraité. On a décidé de mutualiser les machines-outils du FabLab et d'adapter nos horaires : on est ouverts comme un FabLab classique, de 18 heures à 22 heures tous les jeudis soir, ainsi que le samedi matin. Maintenant, on voit arriver des actifs, des auto entrepreneurs... des gens qu'on ne voyait jamais au centre social, qui sont arrivés par la porte du FabLab !

C'est facile de parler de diversité socioculturelle dans un centre social ou dans une maison de quartier, mais en pratique c'est extrêmement compliqué. Notre FabLab permet de croiser l'outillage traditionnel et l'outillage numérique, les compétences traditionnelles et les compétences numériques, pour faire des choses ensemble.

Est-ce que vous pouvez donner un exemple de ces passages entre savoirs traditionnels et savoirs numériques ?

YG : La broderie est un bon exemple. Nous sommes sur un territoire où existe une tradition de broderie, autour du mouchoir de Cholet, de la couture, etc. Quand on a lancé l'idée du FabLab,

on a tout de suite pensé à l'axer sur le textile, les matériaux souples. On a été un des premiers FabLabs à acquérir une brodeuse numérique. Quand on l'a eue, on a bien senti qu'il y avait des possibles. On a commencé avec les enfants : on leur a fait broder des personnages Minecraft — c'était la mode — sur des bouts de tissus, et on leur a demandé de les coudre, à la main ou à la machine, pour faire des troussees d'écolier. Pour ça les enfants devaient aller demander de l'aide, à des tantes, des mamies... Deux enfants ont trouvé une mamie pour les aider : elle est venue expliquer au groupe comment coudre les troussees. Elle faisait par ailleurs partie du groupe d'échange des savoirs couture, et ça a été l'occasion pour elle de découvrir ce que pouvait faire la brodeuse numérique. Et elle a demandé à son petit-fils de venir à son tour en présenter le fonctionnement à ses copines ! C'est un bon exemple de transmission entre cultures et générations, ce qui est vraiment notre rôle.

Vous parliez en conférence de défaire les conceptions angoissantes que certains de vos publics peuvent avoir du numérique, associé à l'injonction administrative et à la contrainte, pour ouvrir à d'autres visions...

YG : Bien sûr, certaines personnes arrivent au numérique via l'administratif. Mais nous essayons aussi d'amener les gens au numérique, de là où ils partent et vers là où ils ont envie d'aller. Pour nous, en tant que centre social, ce qui est important c'est de donner de la capacité d'agir aux gens là où ils ont envie d'agir. On ne va pas leur donner de la capacité d'agir obligatoire sur les choses sur lesquelles ils n'ont pas envie d'agir. Cela signifie aussi partir des besoins des personnes pour ce dont ils ont envie. On réfléchit aussi beaucoup à la sobriété numérique. On sait que les impacts écologiques sont un enjeu majeur pour la société de demain, et on peut réfléchir à des outils low tech, des usages plus sobres, plus efficaces. Avec le réseau des centres sociaux on pense que c'est aussi le rôle des centres sociaux que d'habituer les gens à avoir une pensée critique sur le



numérique, pour qu'ils puissent choisir le numérique dont ils ont besoin, qui permette de vivre de manière sereine avec l'écologie des années à venir.

“Avec le réseau des centres sociaux on pense que c'est aussi le rôle des centres sociaux que d'habituer les gens à avoir une pensée critique sur le numérique”

Yvan Godreau, animateur FabLab et coordinateur du secteur socioculturel du centre social du Chemillois

Comment fait-on émerger des désirs et des besoins dans le numérique, chez des gens qui en sont très éloignés ?

YG : On peut partir de besoins exprimés : faire de la vidéo, du montage, et s'en servir comme porte d'entrée. On peut également observer ce qui se passe. Je reprends l'exemple d'un échange de savoirs broderie, où les participantes étaient très opposées au numérique, qui représentait l'antithèse de leurs valeurs. Mais je me suis aperçu qu'elles avaient pour habitude de placer une tablette au milieu du groupe, pour regarder des images sur Pinterest et partager des choses qu'elles trouvaient intéressantes. Je leur ai dit : « Ah vous faites du numérique ! ». Elles m'ont répondu : « Ah non c'est pas pareil, c'est pas du numérique, on est sur Pinterest ! ». A partir de là, on a échangé, je leur ai montré d'autres sites pour aller voir des broderies, des sites de partage... Je leur expliquais aussi que les premières personnes à avoir fait de la broderie avec des machines Jacquart étaient les ancêtres des programmeurs d'aujourd'hui ! Petit à petit, elles se sont approprié ces outils, et il leur arrive maintenant parfois de publier des choses sur le site, parce qu'elles ont compris qu'elles aussi avaient le pouvoir de créer et partager des contenus. **CR**

Zoom sur...

LA MÉDIATION EN RÉSEAU EN MAINE-ET-LOIRE

Le centre social du Chemillois et les centres sociaux du Maine-et-Loire ont été très actifs dans la structuration en réseau des lieux de médiation numérique dans le département.

« Le département nous a sollicité ainsi que les institutions, la CAF49, la MSA, les Carsat, la CPAM, la Préfecture, Anjou Numérique... pour travailler ensemble autour de la création d'une feuille de route d'accompagnement aux usages numériques en Anjou. De façon assez remarquable, tous les partenaires ont réussi à travailler ensemble, malgré des enjeux parfois assez différents au démarrage » explique Yvan Godreau. Cette initiative a donné lieu à un comité partenarial Mednum49, qui regroupe les institutions citées plus haut et les acteurs de la médiation numérique dans le département du Maine-et-Loire. Il rejoint un autre réseau Cyb@njou, qui regroupe des acteurs associatifs et publics de la médiation numérique partageant une approche d'éducation populaire. Enfin, les acteurs se sont également constitués en hub régional, le CONUMM. Mais, explique Yvan Godreau, « Nous nous sommes aperçus que l'échelle d'intervention et d'action d'un réseau local, c'est au maximum le département. Car tous les acteurs, Pôle Emploi, la Carsat, la préfecture... ont des présences sur le terrain et sont opérationnels. A l'échelle régionale, on perd cette dimension opérationnelle, mais on est sur un échelon de gouvernance, de mise en commun, voire de lobbying. »

La feuille de route et la coordination de différents acteurs départementaux ont notamment permis le déploiement du dispositif « A portée de clic », destiné aux personnes en situation d'emploi, pour les mener vers l'autonomie numérique. Financé par le département, le dispositif est gratuit : les personnes s'y trouvent orientés via les maisons France Services, les travailleurs sociaux... « Le dispositif a très bien fonctionné. Grâce à la gratuité et à la prescription par différents acteurs, il a attiré de nouvelles populations, tout en faisant travailler ensemble des acteurs différents sur le territoire », estime Yvan Godreau.



Reportage(s)

La place des services civiques dans l'accompagnement des publics aux usages du numérique

Textes : Claire Richard

Dans de nombreuses structures, la médiation numérique est confiée à des jeunes en service civique. La mission peut se révéler riche et porteuse de sens, à condition d'être encadrée pour éviter les abus. C'est l'objet d'une expérimentation menée en Maine-et-Loire par le Service Départemental Jeunesse Engagement et Sport (SDJES), en lien avec la Fédération des Centres Sociaux du département. Benoît Besse, conseiller d'éducation populaire et de jeunesse au SDJES, explique : « En 2018, au service départemental, on s'est aperçu d'un nombre croissant de demandes pour des services civiques en médiation numérique, qui pouvaient poser problème. Les jeunes se trouvaient souvent un peu seuls face à des demandes complexes, noyés dans des missions exigeantes. De leur côté, les structures ne savaient pas toujours comment les positionner, face à de réels besoins ». Le SDJES se rapproche alors de la Fédération des Centres sociaux locale pour lancer un dispositif expérimental, proposant un accompagnement individuel et collectif

“Le jeune doit pouvoir s'appropriier sa mission selon sa personnalité, s'exprimer et être écouté mais aussi faire des propositions”

Benoît Besse, conseiller d'éducation populaire et de jeunesse au Service Départemental Jeunesse Engagement et Sport

des services civiques, afin de mieux cadrer les missions. Une série de critères sont mis en place, détaille Benoît Besse : « D'abord, le volontaire ne doit pas être essentiel : la structure doit pouvoir tourner de manière absolument normale s'il s'absente. Ensuite, le jeune doit pouvoir s'approprier sa mission selon sa personnalité, s'exprimer et être écouté mais aussi faire des propositions. Le jeune doit pouvoir aussi disposer de temps non-contraint pour accompagner les publics : s'il lui fait passer deux heures pour expliquer

quelque chose à un usager, il ou elle a la possibilité de le faire, contrairement à un salarié. Le jeune doit enfin pouvoir interpeller la structure sur son fonctionnement. Son point de vue extérieur peut apporter de la valeur : c'est intéressant de voir si les structures sont capables de l'entendre ».

Le dispositif est lancé en 2018, et Lucie Baptiste en est la coordinatrice. Elle a déjà suivi trois cohortes de jeunes : elle les recrute, les accompagne et met en place une formation allant au-delà des



trois jours de formation réglementaire des services civiques, dédiés à la découverte des différents usages du numérique (allant de l'histoire de la médiation numérique à l'univers des démarches administratives ou encore aux *fake news* et à la citoyenneté numérique). Ces journées, explique Lucie Baptiste, sont « pensées comme une boîte à outils dans laquelle les jeunes pourront piocher lors de leurs missions ». Par ailleurs, elle accompagne aussi les structures pour définir au plus juste les missions des volontaires : « Elles sont conçues en lien avec la structure, ses spécificités, son histoire, ses besoins mais aussi les profils de chacun. » Des temps de regroupements sont régulièrement organisés pour faire du lien entre les jeunes, échanger sur leurs missions, les éventuelles difficultés rencontrées, partager leurs réussites et bonnes idées, éventuellement mener des projets en commun... Ainsi, au NEC, un atelier a permis à plusieurs volontaires d'échanger sur leurs expériences, qui témoignent de la diversité de leur parcours.

Cette diversité se retrouve dans les parcours des volontaires présents à un atelier organisé sur ce sujet au NEC. Un jeune homme développe avec enthousiasme une webradio centrée sur la scène rap locale dans son centre social, une autre trouve que sa mission est « limite » parce qu'au lieu de faire de la médiation numérique, elle trie un système informatique employé dans la structure pour éliminer les doublons (le problème a été réglé depuis). Une dernière encore, venue à la médiation numérique un peu par hasard après avoir abandonné une licence d'anglais, a été convaincue par son expérience. Bien formée et bien encadrée, elle s'est découverte une passion : elle commencera bientôt une formation pour obtenir son diplôme d'animation (BPJEPS médiation numérique), et travailler auprès de personnes âgées. En gardant, assure-elle en souriant, une focale sur le numérique. **CR**



Éclairage(s)

L'accompagnement numérique au service du pouvoir d'agir des plus fragiles

Textes : Clément Mabi

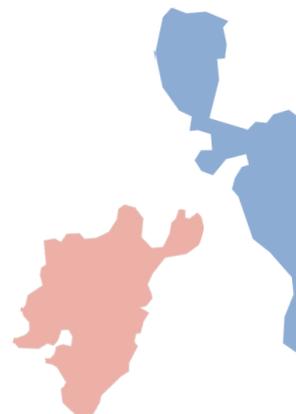
Au cours de ce NEC Maine-et-Loire, il a été beaucoup question -dans la lignée de la politique de la Fédération des Centres Sociaux (voir les pages précédentes)- de valoriser un numérique qui transforme sans déshumaniser, de penser les conditions pour faire émerger un accompagnement socio-numérique véritablement au service des plus fragiles dans la diversité de leurs besoins. Dans cette perspective, le numérique ne peut être considéré comme une problématique isolée, mais plutôt comme un accélérateur d'autonomie, un outil au service du pouvoir d'agir des bénéficiaires.

L'enjeu est de taille. Il s'agit de réussir à mobiliser les outils de l'éducation populaire et leurs histoires longues d'accompagnements des individus pour imaginer une société

numérique plurielle et pragmatique, qui ne se contente plus des discours d'accompagnement de la *Silicon Valley* autour des technologies qui « feraient le bien » et prennent au sérieux les inégalités qu'elle induit. Ce travail de mise à distance critique est la condition pour faire émerger une médiation numérique qui soit à la fois capable de soutenir les populations en difficulté en matière d'appropriation du numérique et de sa culture ; tout en leur donnant les ressources pour répondre aux impératifs posés par la dématérialisation -toujours plus pressante- dans les démarches administratives¹².

Comme sur d'autres territoires et lors d'autres NEC, un certain nombre de constats sont partagés par les acteurs et actrices engagées : si le numérique est une formidable ressource

¹² Sur ce point, voir notamment le rapport « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? » de la défenseuse des droits : defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on.



Zoom sur...

d'innovation sociale, il devient une contrainte immense pour les usagers et les usagères dès lors qu'il est imposé et considéré comme le principal guichet pour entrer en contact avec l'administration, notamment pour les publics les plus en difficulté sociale. Dans les échanges, les acteurs et actrices de terrain ont également fait remonter une inquiétude : celle de voir l'accompagnement numérique ne pas trouver sa place dans les dispositifs d'accompagnement social des bénéficiaires. Bien que devenu un passage obligé pour l'accès aux droits, la formation plus durable au numérique et à sa culture peut passer au second plan face à l'urgence sociale. Comment créer une synergie entre les différentes formes d'accompagnement et éviter des actions en silos ?

Pendant ce NEC 49, la question de l'organisation de parcours, de l'accompagnement en réseau s'est imposée comme un thème central. Organisé par la Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire Mayenne sur le territoire du centre Centre social de Chemillé-en-Anjou, avec le soutien de la Fédération des Centres Sociaux Maine-et-Loire et Mayenne, ce NEC a permis de faire dialoguer les stratégies de déploiement de la médiation numérique sur les territoires avec la tradition historique d'accompagnement des Centres Sociaux résolument tournée vers plus de capacitation et de pouvoir d'agir de leurs bénéficiaires.

Ces discussions ont mis en lumière l'importance de construire des parcours d'accompagnements centrés sur les utilisateurs et utilisatrices et la diversité de leurs besoins pour « numériser sans déshumaniser » et améliorer l'autonomie des bénéficiaires en mettant le numérique au service de leur pouvoir d'agir.



LA CULTURE NUMÉRIQUE

Selon le chercheur Hervé Le Crosnier, ce que nous englobons sous le terme « culture numérique » (ou cyberculture) est un champ très large qui renvoie à la capacité de chacun et chacune à suivre et à analyser les tendances et activités qui se déroulent sur le web. Cette « culture numérique » renvoie également à la capacité de chacun et chacune à avoir une culture générale sur le « traitement des documents numériques » (création, circulation, archivage, indexation et métadonnées). Pour le chercheur, on ne peut pas comprendre la transformation numérique qui touche nos sociétés sans acquérir des éléments de cette « culture » (que l'on pourrait également nommer « littératie numérique ») qui a également à voir avec des tendances :

- ▷ **économiques (état du marché, modèles d'affaire,...)**
- ▷ **sociales (nouvelles pratiques, e-gouvernement, modèles de la participation des usagers et usagères,...)**
- ▷ **juridiques (évolution de la propriété intellectuelle, droit des personnes,...)**
- ▷ **politiques (changements du management de l'entreprise à la société, nouvelle gouvernance,...)**
- ▷ **géopolitiques (communication mondiale et Droits de l'Homme, relations internationales, globalisation des échanges numériques, cyberwar,...)**

Comprendre les éléments de culture numérique renvoie aussi à la maîtrise, ou du moins à la compréhension globale, du système technique correspondant. Les techniques envisagées peuvent être mises en œuvre sur le document lui-même (hypertexte, travail collaboratif, usage des sites sociaux, blogosphère, espace wiki,...) ou concernent l'architecture des réseaux qui supportent l'explosion de la culture numérique (concepts de l'internet et leur histoire, web sémantique, réseau des métadonnées et réseau des documents, indexation et moteurs de recherche, etc.).



Penser un accompagnement social «avec» le numérique

De l'avis de nombreux professionnels et professionnelles de l'accompagnement social, ce dernier est un processus complexe et fragile. Il demande d'instaurer une relation de confiance, de créer du lien dans le temps pour se connaître et se faire confiance. La tradition des Centres Sociaux donne un angle particulier à cet accompagnement. Concrètement, il s'agit de créer un environnement et une dynamique qui place le ou la bénéficiaire dans une position d'acteur/actrice de son destin, capable d'apprendre pour améliorer par elle/lui-même ses conditions de vie.

Le tournant néolibéral de nos sociétés et le manque de moyens dédiés à l'accompagnement accentuent les difficultés pour penser un accompagnement de qualité. Dans ce contexte tendu, les professionnels et les professionnelles se trouvent pris dans l'urgence de la gestion de flux et sont contraints à revoir leurs outils et méthodes. Le développement des technologies numériques, les politiques de dématérialisation des démarches administratives et la multiplication des situations de connexions contraintes¹³ (lorsque les bénéficiaires n'ont pas d'autres choix que de passer par le numérique pour avoir accès à leurs droits accélèrent ces dynamiques) sont autant de facteurs aggravants de cette dégradation. Ce constat a notamment été relayé lors du NEC Maine-et-Loire par une intervenante de France Services qui a rappelé la violence de la dématérialisation subie

dans un contexte de sur sollicitations : de manière pragmatique, de nombreux professionnels et professionnelles se retrouvent à «faire à la place» au lieu de «faire avec» pour tenir la cadence et répondre à toutes les demandes. Face aux activités quotidiennes et urgentes, le numérique comme culture se trouve renvoyé au second plan, dans un rôle d'outil, d'obstacle supplémentaire dans le parcours des bénéficiaires.

¹³ *ibid.*

Ainsi, l'objectif devient de proposer une nouvelle organisation pour favoriser l'autonomie, l'échange et le lien en tenant compte de ce renouvellement des contraintes. Penser à nouveaux frais la notion d'accompagnement implique de l'inscrire dans un nouveau récit collectif, de lui donner un angle particulier pour donner des ressources aux bénéficiaires pour aborder en confiance la société numérique. Y parvenir demande d'expérimenter, de tester les conditions à réunir pour faire émerger un numérique d'intérêt général, au service de toutes et tous.

Dessiner des parcours «centrés utilisateurs» qui intègrent le numérique

Redynamiser l'accompagnement social, «le mettre à jour» avec le numérique implique une phase de diagnostic afin d'identifier les besoins et les fragilités des publics pour pouvoir ensuite leur venir en aide et leur apprendre à tirer profit du numérique. La première particularité de l'accompagnement au numérique est que bien souvent, les publics ont intégré le fait que ces outils «n'étaient pas pour eux ou elles», comme si le combat était perdu d'avance. Ces usagers et usagères se retrouvent dans une posture de «réfractaires résigné-es» qui considèrent la marche trop haute et en sont réduits à attendre que d'autres le fassent pour eux ou elles. La seconde particularité de l'accompagnement au numérique est relative au fait que les difficultés liées à l'usage des technologies ont tendance à se confondre avec d'autres fragilités sociales -comme par exemple la barrière de la langue- sans que l'on puisse réellement distinguer ce qui relève de l'illectronisme des autres vulnérabilités.

Zoom sur...

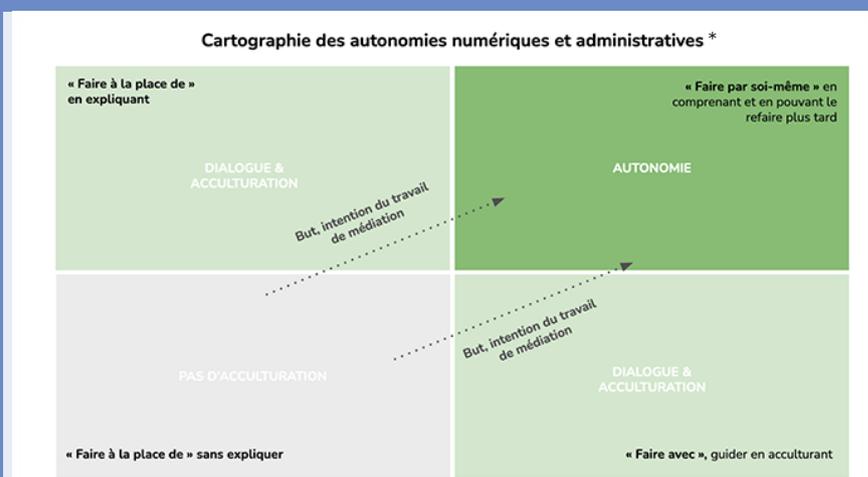
DU "FAIRE À LA PLACE" AU "FAIRE AVEC"

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 Polytechnique¹⁴), 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.



¹⁴ 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 :

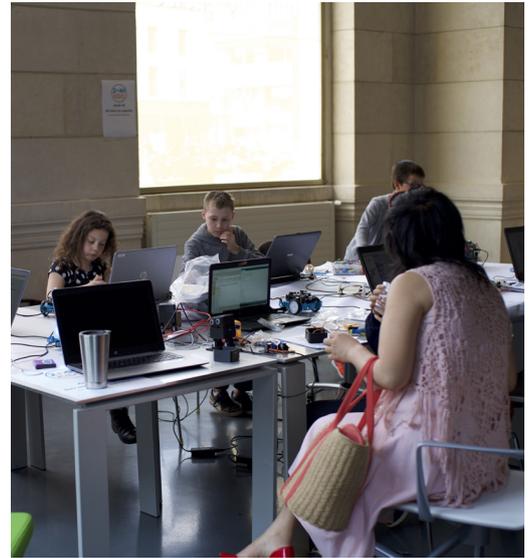
- Rendre visible la diversité des pratiques et postures qui « font » médiation sur le terrain
- Qualifier quatre formes de « faire » identifiées sur le terrain : « faire à la place de » sans expliquer et en expliquant, « faire avec », enfin « faire par soi-même » en comprenant et en pouvant le refaire 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).

¹⁵ Sur ce point, voir le regard d'experte de Valérie Peugeot dans le carnet NEC Bordeaux Métropole.

Ainsi, il apparaît que les bénéficiaires sont plongés dans un environnement qui les fragilise, sollicités pour des tâches variées qui les dépassent et dans lequel le numérique joue un rôle de plus en plus important. Cette lecture environnée -et donc multifactorielle- des fragilités offre la possibilité de changer de regard sur les difficultés rencontrées pour les inscrire dans des parcours individualisés où les usages numériques sont abordés au fur et à mesure des besoins identifiés. Comme l'a rappelé Valérie Peugeot¹⁵ dans sa conférence introductive du NEC Maine-et-Loire, cette vision dynamique de l'accompagnement, compris comme une forme de médiation numérique, est également une opportunité pour se dégager de la notion de fracture et reconsidérer les besoins réels des citoyennes et des citoyens. Au-delà des 13 millions de personnes identifiées, les difficultés peuvent survenir à différents moments de la vie. La fragilité est ici perçue de manière située et processuelle, plus que comme le résultat d'un score ou d'un indice à un moment donné. L'atelier sur ce sujet a permis de rappeler que, depuis plus de 25 ans, la médiation numérique s'est trop souvent concentrée sur les retards à rattraper, comme beaucoup d'autres politiques sociales, or, cette logique de rattrapage ne permet pas de prendre en compte la diversité des situations et leur évolution dans le temps.

Quelles sont les conditions à réunir pour rendre ces environnements capacitants ?

La première est peut-être d'accepter de prendre les bénéficiaires à partir de là où ils et elles sont et de ne pas plaquer des attendus a priori. Les intervenants et intervenantes de la journée ont largement évoqué ce thème en dénonçant les idées reçues concernant les bénéficiaires et leurs rapports au numérique, souvent considérés comme « en retard » par rapport à une norme imposée par les outils. La seconde concerne la nécessité de créer une dynamique d'accompagnement globale, avec des lieux multiples, dans



une logique « d'aller-vers ». Plusieurs exemples particulièrement éclairants ont été partagés : à Cholet, le travail de médiation et d'accompagnement est pensé de manière partenariale. La médiathèque joue un rôle important, concerté avec d'autres espaces du territoire. L'accent est mis sur la mobilité et la multiplication des portes d'entrées pour créer le contact. La création musicale et la culture hip-hop sont notamment à l'honneur comme levier d'entrée dans la culture numérique. La présentation des activités au Centre Social de Chemillé-en-Anjou, qui accueillait également la journée, a montré que les passerelles ne se font pas nécessairement là où on les attend. Ainsi, si le Fablab est évidemment une porte d'entrée pour démarrer un parcours, l'atelier de broderie peut parfois être un levier inattendu. Enfin, la troisième condition est celle de créer une dimension collective à l'accompagnement, réalisé par des professionnelles et des professionnels formés. L'exemple du « café numérique » de la médiathèque de Cholet ou les dispositifs proposés par la Maison des Solidarités des Mauges pendant les confinements ont montré l'importance de la pair-aidance et de la collaboration. Intégrer un groupe permet de se sentir moins seul/e et de se créer une raison d'utiliser le numérique en nouant du lien social et de la confiance.



Crédits photographiques = Le Boc@l.

Parcours de territoires et réseaux d'acteurs-d'actrices

Pour mettre le numérique au service du vivre ensemble, il est essentiel d'avoir une lecture territorialisée des fragilités et des réseaux d'acteurs et d'actrices susceptibles d'organiser les parcours de prise en « charge ». Loin d'une substitution, il s'agit de partir des dynamiques existantes pour voir comment le numérique peut se mettre à leur service et venir les enrichir. En donnant une forme concrète à la « solidarité du dernier kilomètre », les parcours de territoire sont une opportunité de problématiser la médiation numérique, de lui donner une inclinaison particulière. Les participants et participantes du NEC Maine-et-Loire sont largement revenues sur l'angle du « pouvoir d'agir » souvent mis en avant pour rappeler que le gain en autonomie des bénéficiaires était un objectif majeur des démarches.

Ce maillage territorial permet d'organiser « l'atterrissage » de divers dispositifs nationaux de manière à optimiser leur déploiement. Les discussions ont ainsi porté sur la manière dont Aidant Connect qui organise la relation aux aidants et aidantes, ces actrices de proximité souvent invisibilisées dans la relation administrative des plus fragiles, pouvait venir aider les réseaux déjà en place sur le territoire. À destination des professionnels et professionnelles de l'accompagnement, le dispositif permet un meilleur suivi des actions réalisées sur le compte de tiers et nécessite un pilotage local pour être utilisé de manière efficace. Dans la même logique, les premiers retours d'expérience sur le déploiement des conseillers et conseillères numériques France Services a permis de discuter de la meilleure manière d'adopter ces outils proposés par l'action publique « par le haut ».

De ces échanges sont ressortis plusieurs points :

- ▶ Le fait d'**avoir une bonne visibilité sur les acteurs et actrices du territoire et leurs périmètre d'interventions potentielles** est un préalable important qui permet d'améliorer l'orientation des bénéficiaires et de s'adapter à la diversité de leurs réalités. L'exemple du dispositif « à portée de clic » porté par le département de Maine-et-Loire en partenariat avec la CAF a permis d'illustrer la richesse de la mise en circulation des outils et des ressources sur un même territoire.
- ▶ L'importance d'**associer les responsables politiques locaux aux actions et stratégies d'inclusion numérique bien en amont** permet d'intégrer leurs visions politiques le plus tôt possible dans les dispositifs.
- ▶ L'importance de **disposer de ressources humaines compétentes et motivées pour faire exister un maillage au service du numérique d'intérêt général, à la fois éthique, ouvert, durable et inclusif**. Disposer de stagiaires ou de services civiques apporte certes des ressources aux structures, sans que ces appuis ne remplacent véritablement l'engagement de professionnels et professionnelles formés et compétentes.
- ▶ Enfin, et peut-être surtout, l'importance d'avoir la **volonté de s'organiser ensemble, d'avoir une feuille de route partagée afin de faire exister une politique d'accompagnement efficace et ambitieuse**.





Conclusion

À l'issue de ce NEC, un constat s'impose : repenser l'accompagnement social avec le numérique implique de ne pas se tromper de combat, qui doit être centré sur l'accès aux droits de toutes et tous. Il convient également d'observer que, globalement, le numérique n'a pas fait reculer la fracture administrative et l'a même accentué par endroit. Le numérique dominant a échoué dans son idéal inclusif et n'est pas parvenu à faciliter l'accès à l'administration d'une partie importante des utilisateurs et utilisatrices. Cela rappelle combien la réalité du numérique qui nous est proposé par les grandes firmes est en décalage avec les réalités vécues par les utilisateurs et les utilisatrices. L'univers des plus fragiles n'a évidemment pas grand-chose en commun avec les « tests utilisateurs » des entreprises de la *Silicon Valley*.

Aussi, il est urgent de bifurquer, de changer de trajectoire et de donner à la société les moyens de mieux contrôler les effets du numérique et son pouvoir de transformation. En mettant sa puissance de calcul au service de dynamiques sociales, le numérique accélère des tendances et les rend plus radicales. C'est le cas de la dématérialisation. Sans réaction de la société, le risque est que le numérique accélère la déconstruction de la relation administrative déjà largement fragilisée.

Comment envisager cette reprise en main ?

En prenant au sérieux l'idée que tous les numériques ne se valent pas, que certains sont porteurs d'un projet collectif, de reconstitution de lien social alors que d'autres risquent de le détruire. Pour le dire autrement, certaines démarches numériques sont plus capacitanes que d'autres, au sens où elles sont plus ou moins capables d'accompagner les utilisateurs et les utilisatrices dans la construction d'une posture autonome, réflexive et critique sur nos sociétés. Choisir les secteurs que nous souhaitons voir se développer est plus que jamais un horizon désirable pour faire émerger le numérique que nous voulons.



Crédits photographiques = Le Boc@l.



DÉCOUVREZ

Le Carnet NEC National 2021

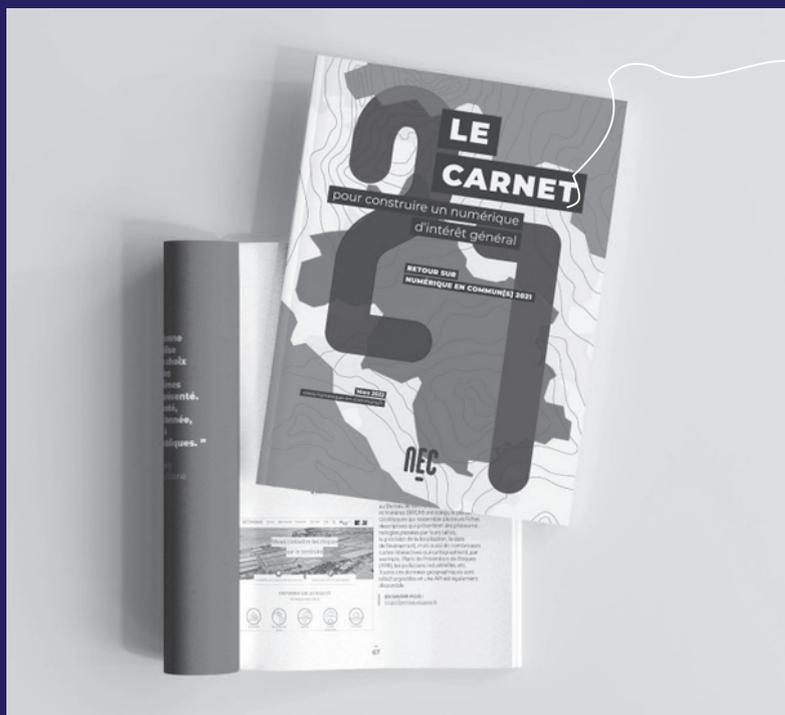
Une ressource à télécharger et partager !

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/accessible-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

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



MA MASTERCLASS
BÉATRICE PRADILLON
COLLECTIF HANDI-FÉMINISTE
LES DÉVALIDEUSES

accessibilité réelle prise dérivation 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.

“

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 valides⁴.

¹ Jean-Marie Mizon et Raymond Vall, « L'illlectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! », rapport d'information de la mission « Lutte contre l'illlectronisme 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 déplaçés) 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>



Regard d'expert

Entretien : Clément Mabi

Guillaume-Alexandre Collin

¹⁶ emmaus-connect.org

¹⁷ bluenove.com

▼ Cette iconographie indique que le terme est défini dans le lexique.

Ingénieur économiste diplômé de l'École Centrale Paris, diplômé en sciences politiques de la *London School of Economics* et de l'EDHEC (École Des Hautes Études Commerciales), Guillaume-Alexandre Collin est directeur dans un cabinet de conseil. Il est aujourd'hui Président d'Emmaüs Connect¹⁶, acteur associatif majeur de l'inclusion numérique qui a pour objectif de permettre aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder aux outils en ligne devenus indispensables. L'association propose également des formations et des outils aux actrices et acteurs sociaux et opérateurs de services publics pour transmettre ses méthodes avec l'ambition de changer d'échelle dans l'inclusion numérique sur tout le territoire français.

“Dans le contexte français, on peut interpréter l'inclusion numérique comme la volonté de faire du numérique une chance pour toutes et tous d'entrer dans la société numérique”.

*Guillaume-Alexandre Collin,
Président d'Emmaüs Connect*

Guillaume-Alexandre Collin, pouvez-vous vous présenter ?

Sur le plan professionnel, je suis un consultant qui accompagne la transformation publique et l'intérêt général. Mon rôle est de conseiller l'acteur public pour lui permettre de tirer profit des potentialités du numérique afin d'améliorer le service qu'il propose aux citoyens. Aujourd'hui, je travaille au sein d'une structure appelée Bluenove¹⁷ qui développe des solutions, des méthodes et des outils pour les démarches d'intelligence collective massive et de participation citoyenne, notamment avec le numérique.

Nos clients sont aussi bien des institutions que des entreprises ou de grosses associations. Nous tentons d'utiliser le numérique pour faire changer d'échelle le dialogue, permettre la consultation des parties prenantes à des échelles inédites, aider à faire émerger une parole commune. Nous faisons partie de ce que nous appelons communément des « civic tech » ▼, des technologies à visée civique, qui ont pour objectif de donner les moyens aux citoyens et citoyennes de pouvoir s'exprimer grâce au numérique et se rapprocher de la décision.

Dans ce cadre nous sommes régulièrement confrontés à des publics en difficulté avec la participation d'une part mais également avec le numérique, avec l'outil. Ce constat que des publics subissent une sorte de double peine (empêchés de participer, empêchés d'utiliser les outils de communication par le numérique) m'a poussé à m'engager au sein de l'association Emmaüs Connect, qui travaille à l'inclusion numérique des plus fragiles. J'en suis désormais le Président.

Comment définissez-vous l'inclusion numérique ?

Dans le contexte français, on peut interpréter l'inclusion numérique comme la volonté de faire du numérique une chance pour toutes et tous d'entrer dans la société numérique. De faire en sorte que personne, et notamment les plus fragiles, ne soient mis de côté, et que l'on puisse veiller à ce que -dans un monde qui se numérise à grande vitesse- chacun puisse profiter des nouvelles formes de lien social qui apparaissent avec les technologies. C'est particulièrement important face à la transformation des services publics : le numérique devient central dans la relation à l'administration et s'impose comme la médiation principale de l'accès aux droits. Le confinement que nous avons vécu récemment nous a montré l'étendue des inégalités à ce niveau et l'importance d'avoir des compétences pour interagir en contexte numérique et avoir accès à une grande diversité de services. Cette période a été propice à de nombreux décrochages sur le plan social évidemment, mais également dans l'exercice de la citoyenneté. Il est impératif de redoubler d'efforts pour combler ces lacunes.

“Le confinement que nous avons vécu récemment nous a montré l'étendue des inégalités à ce niveau et l'importance d'avoir des compétences pour interagir en contexte numérique”.

Guillaume-Alexandre Collin,
Président d'Emmaüs Connect

C'est dans ce cadre qu'Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour permettre aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder aux outils en ligne devenus

indispensables. Être coupé d'internet aujourd'hui, c'est être exclu de services essentiels de la vie quotidienne, c'est s'éloigner du retour à l'emploi, du lien social. L'association a la particularité de travailler sur les trois aspects de la précarité numérique : l'accès au matériel, l'accès aux moyens de connexion et l'accompagnement vers des compétences essentielles.

À ce jour, plus de 105 000 personnes ont pu être aidées au sein de nos lieux d'accueil¹⁸ ou de Relais Numériques partenaires. L'association propose également des formations et des outils aux acteurs sociaux et opérateurs de services publics pour transmettre ses méthodes avec l'ambition de changer d'échelle dans l'inclusion numérique sur tout le territoire.

Ce terme vous paraît-il adapté pour décrire les difficultés des usagers que vous rencontrez dans le monde de la participation ?

Dans le monde de la participation citoyenne, l'inclusion des publics est un enjeu ancien et bien balisé : à partir du moment où l'on cherche à construire un point de vue collectif, voire une décision, il est essentiel que la diversité des points de vue soit représentée dans la discussion, que l'ensemble des arguments soient exprimés. C'est à cette condition que la décision prise est légitime et peut être acceptée par l'ensemble des personnes concernées. C'est une des clés du vivre ensemble démocratique. Or, on sait également depuis longtemps que tous les individus, tous les groupes sociaux ne sont pas égaux en termes de compétences à se faire entendre, à s'exprimer en public. Pour les plus fragiles, les plus « dominés », il est nécessaire de créer des outils, des ressources pour aller chercher leur parole. Dans le numérique, les compétences pour « bien » utiliser les outils, en maîtriser les codes sont également une question d'inclusion dans la mesure où l'on retrouve une dimension technique et des enjeux sociaux.

¹⁸emmaus-connect.org/nous-trouver.



Crédits photographiques = Le Boc@.

Quelle vision avez-vous des rencontres possibles entre ces deux mondes? Qu'est-ce que le monde de la participation peut apprendre du numérique et inversement ?

Nous arrivons à une période où ces deux mondes très différents commencent à dialoguer. La multiplication des appels au numérique dans les dispositifs de démocratie participative invite à ces croisements. Ces hybridations sont perçues comme une tentative d'aller chercher de nouveaux publics, d'élargir l'assiette des participants. Beaucoup d'espoirs sont mis dans ces expérimentations, même si cette volonté de passer par le numérique suscite aussi des craintes et des résistances de la part de ceux qui perçoivent la participation "équipée" comme un risque de minorer l'implication des plus fragiles et les moins dotés socialement.

“Cette volonté de passer par le numérique suscite aussi des craintes et des résistances de la part de ceux qui perçoivent la participation équipée comme un risque de minorer l'implication des plus fragiles et les moins dotés socialement”.

Guillaume-Alexandre Collin,
Président d'Emmaüs Connect

Pourtant, on construit des outils à destination de certains publics, sans forcément anticiper les effets de mise en incapacité d'agir qui en découlent pour certains et il est clair que ces publics doivent être accompagnés pour pouvoir participer. On peut finalement dire que le numérique permet d'ouvrir des canaux de communication très puissants, presque trop. Les habiletés demandées pour accéder aux services sont excessivement complexes. L'information est rapidement éparpillée, difficile à sourcer et les prises de paroles multiples et peu hiérarchisées. Il faut d'incroyables capacités pour gérer cette charge cognitive.

De plus en plus d'initiatives font le pari que pour dépasser les blocages, il faut apprendre de nouvelles manières de faire

qui tirent des enseignements des difficultés du passé. Nous avons besoin d'expérimenter de nouvelles alliances et de croiser les savoirs pour considérer les enjeux de citoyenneté dans toute leur complexité, au-delà de la participation citoyenne en tant que telle. Concrètement, cela revient à dire que pour faciliter l'engagement démocratique et la prise de parole citoyenne, il faut tenir compte de l'ensemble de leurs forces et faiblesses, y compris la maîtrise des outils numériques. Récemment, la Banque des Territoires a organisé un atelier pour essayer de traiter ces problématiques en créant un lieu de rencontre et de réflexivité. Il en ressort l'importance de se créer une culture commune, de développer de bons réflexes pour accompagner les bénéficiaires dans la variété de leurs problématiques.

Dans quelle mesure pensez-vous que le numérique puisse renouveler la manière dont est problématisée l'inclusion dans le monde de la participation ?

Le numérique a tendance à accélérer les dynamiques sociales, à faciliter un changement d'échelle sur une temporalité très brève. En ligne, il devient possible de toucher un nombre très important de personnes, quitte à donner le sentiment que l'on a pu « toucher tout le monde ». Or, cette illusion est dangereuse, car ce n'est clairement pas le cas. Si le numérique est une opportunité pour rendre beaucoup plus accessible la contribution, voire l'interaction, il ne parvient pas à se mettre au service de toutes et tous.

Le prisme numérique risque également de laisser penser que la question de l'inclusion est principalement individuelle et perçue uniquement comme un enjeu de compétence, alors qu'à Emmaüs Connect nous avons la conviction que la réponse doit être collective, basée sur l'échange entre pairs et avec des acteurs compétents. C'est bien au travers d'une dynamique interactive que les apprenants peuvent monter en compétence et dépasser les blocages. Le risque est que dans la même logique, on considère principalement la participation comme une problématique individuelle, une histoire de méthode et de procédure, en négligeant l'importance de la dimension collective, du chemin à parcourir pour se mettre d'accord en démocratie.

N'y a-t-il pas un risque de multiplier les consultations par le numérique au vu de ces écueils bien identifiés ?

La multiplication de démarches seulement numériques n'a pas de sens. En tout cas, il ne faut pas que les décideurs ou autres lancent des démarches en se contentant de la consultation en ligne, de la plateforme, de l'outil, etc. Pour fonctionner, la participation a besoin d'être investie, appropriée et cela demande du temps. Du temps, mais aussi du présentiel,

de l'animation et de la pédagogie. Il faut être en capacité de s'adapter aux publics et aux contextes, de partir de la réalité vécue des gens pour venir leur donner du pouvoir d'agir.

Avez-vous pu identifier des éléments qui permettent de mettre le numérique au service du pouvoir d'agir de ses utilisateurs ? Qu'est-ce qui rend finalement le numérique capacitant dans le champ de la participation ?

Il me semble essentiel de pouvoir distinguer la notion de « pouvoir contribuer » et le « pouvoir d'agir ». L'un des intérêts de ce type de démarche est de pouvoir donner aux parties prenantes l'opportunité de se faire entendre, de prendre la parole pour porter leurs arguments à connaissance des décideurs. C'est la dynamique de contribution. Ceci-dit, le numérique permet aussi de donner du pouvoir d'agir lorsqu'il parvient à se mettre au service de la mobilisation de communautés qui se sont constituées à travers la démarche de participation pour contribuer à un projet. Le numérique au service du pouvoir d'agir passe donc par un ancrage situé et une dynamique communautaire au service d'une cause.

La question de l'ancrage territorial est essentielle. C'est également le cas pour les démarches de participation à l'échelle nationale. Dans ces dispositifs, on essaye de faire en sorte d'incarner à travers ce qu'on appelle des ambassadeurs, des personnalités qui ont comme mission de mobiliser dans leur écosystème locaux, territoriaux, d'animer la participation collective à la démarche, qu'elle soit en présentiel ou via le numérique. L'humain reste au cœur des démarches. Cette dimension territoriale est amenée à prendre de l'ampleur à l'avenir, sur des problématiques précises, qui concernent directement les citoyens et les citoyennes. Les usages du numérique se trouveront ainsi directement intégrés dans les enjeux du territoire et les communautés qui les font vivre.

Quels sont les principes qui doivent guider l'accompagnement des publics les plus fragiles vers un numérique capacitant ?

Le premier principe directeur doit être de toujours choisir la simplicité, à la fois dans l'explication de la problématique et l'explication de l'exercice de contribution qui est demandée. Le questionnement par exemple, ou les éventuelles consignes doivent pouvoir être appréhendés facilement. Ce questionnement doit également s'intégrer au cœur de l'expérience utilisateur et de l'organisation de l'interface.

Le second principe est de multiplier les entrées possibles dans la participation, d'avoir différents canaux de contribution : du porte-à-porte, de l'enquête téléphonique, du questionnaire papier, tout ça dans une démarche complètement intégrée. Je pense qu'il faut de l'humain, du présentiel, comme des ateliers et potentiellement des outils numériques pour les publics qui se sentiront à l'aise dans l'exercice.

À titre d'exemple, une expérimentation intéressante a été menée pendant les États généraux de la Justice l'année dernière. Le ministère de la Justice a ainsi décidé de lancer un dispositif de consultation auprès des détenus avec un questionnaire dédié auquel ont répondu plus de 9000 détenus. Il y a également eu des agents pénitentiaires qui ont animé dans les centres pénitentiaires et les maisons d'arrêt des ateliers avec les prisonniers, et ont produit des comptes rendus de ces ateliers qui sont remontés, qui sont accessibles aussi sur la plateforme avec une autre synthèse spécifique. Plusieurs détenus ont clairement souligné l'intérêt de la démarche en invitant même le ministère à renouveler l'expérience. Ils ont ainsi pu parler librement de leurs vécus et de leurs attentes vis-à-vis de l'appareil pénitentiaire et judiciaire. C'est important d'avoir pu donner la parole aux détenus, souvent peu écoutés.

Les exemples encourageants se multiplient, mais la route vers le numérique capacitant au service de la démocratie est encore longue! **CM**





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 lundis seront diffusés à l'adresse suivante : hyperliens.societenumerique.gouv.fr.



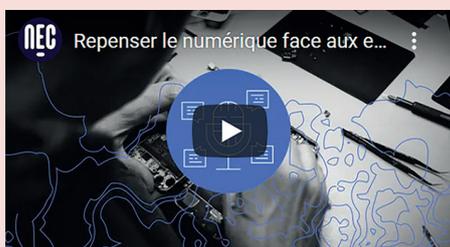
Tous les épisodes sont déjà disponibles sur la page YouTube du programme **Société Numérique**



Ressources NEC National

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 capacitantes, 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_3adfq-3KOI&t=4s



Dématisation 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=embed_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=ZjCNn0i0jUI

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.



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

Retrouvez l'ensemble des dispositifs sur :

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



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

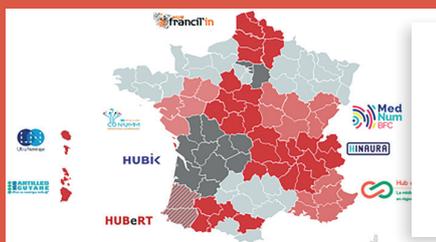
AIDANTS CONNECT

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.



Labo Société Numérique

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 d'« 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 tou-tes. 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 utilisatrices.

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'acteurs et d'actrices 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 acteurs et actrices 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-etdonnees/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, commons 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.



Take She

Remain Good

Crédits

françois huguet, rapporteur général des événements NEC locaux depuis 2020. Chercheur en humanités numériques, associé à la chaire Innovation Publique (ENSCi Les Ateliers, INSP, SciencesPo, École Polytechnique).

francoishuguet.fr

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] : **Claire Richard, Clément Mabi, Zoé Aegerter, emmanuel vergès, Yaël Benayoun, Léa Amable.**

Carnet rédigé avec la bienveillance des organisateurs et organisatrices du NEC Maine-et-Loire : **Laura Herail**, Animatrice du réseau Cyb@njou (Fédération des Centres Sociaux Maine-et-Loire Mayenne) et **Yvan Godreau**, animateur FabLab et coordinateur du secteur socioculturel du centre social et socioculturel du Chemillois. Nous remercions également **Frédéric Moreau, Benoît Besse** et **Guillaume-Alexandre Collin** d'avoir accepté nos invitations à venir témoigner au sein de ce dixième carnet NEC[S].

Supervision de ce carnet : **Caroline Corbal** et **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

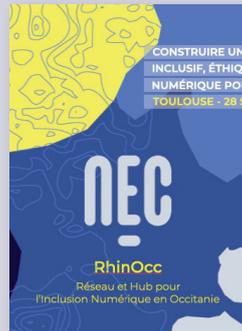
Conception graphique :
Léa Amable
(Atem – Graphisme & Designs)

Identité visuelle NEC :
Margot Sarret (Fréquence Écoles)

Crédits photographiques :
Sylvain Paley (La Société Nouvelle), Pierre-Louis Rolle, françois huguet, Programme Société Numérique (ANCT), Fréquence Écoles, Marion Bornaz, Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, Le BOC@L Centre Social et SocioCultuel du Chemillois, Guillaume-Alexandre Collin, Fédération des Centres Sociaux 49-53, Cyb'@njou, Zoé Aegerter.

#10 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 !



#10 LES CARNETS
NEC[S] LOCAUX

NEC

Maine-et-Loire

Numérique en Commun[s] Maine-et-Loire : une journée sous le signe de l'échange et de la rencontre autour de la thématique de l'inclusion et de la médiation numérique.

Cette journée qui s'adressait à un large panel de professionnels, de professionnelles et de bénévoles a permis aux participantes et participants de **mieux comprendre comment s'organise la médiation numérique** sur le territoire de Maine-et-Loire et, par la rencontre, de **faire réseau et d'échanger sur les évolutions du numérique et leurs impacts** sur les pratiques des professionnels, des professionnelles et celles des publics qu'ils et elles accompagnent.

Ce NEC a été organisée avec le soutien de l'ANCT et du Conseil Départemental du Maine-et-Loire dans le cadre de la deuxième édition de « Ma vie en numérique », dispositif qui propose et finance une programmation d'événements autour de la thématique du numérique sur la période d'octobre à novembre sur l'ensemble du département.

 @NumeriqueEnCommuns

 @NumEnCommuns



direction des services départementaux
de l'éducation nationale
Maine-et-Loire



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES