



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

NUMÉRIQUE EA COMMUN[S]

La Réunion

Réinventer la solidarité numérique
par les pratiques et les postures
d'accompagnements

17 et 18 novembre 2021

L'accessibilité numérique, un outil
au service de l'inclusion

 Avec le regard d'expert
de **Frédéric Turblin**, directeur de la
CAF de la Réunion

#11

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 actrices et acteurs 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

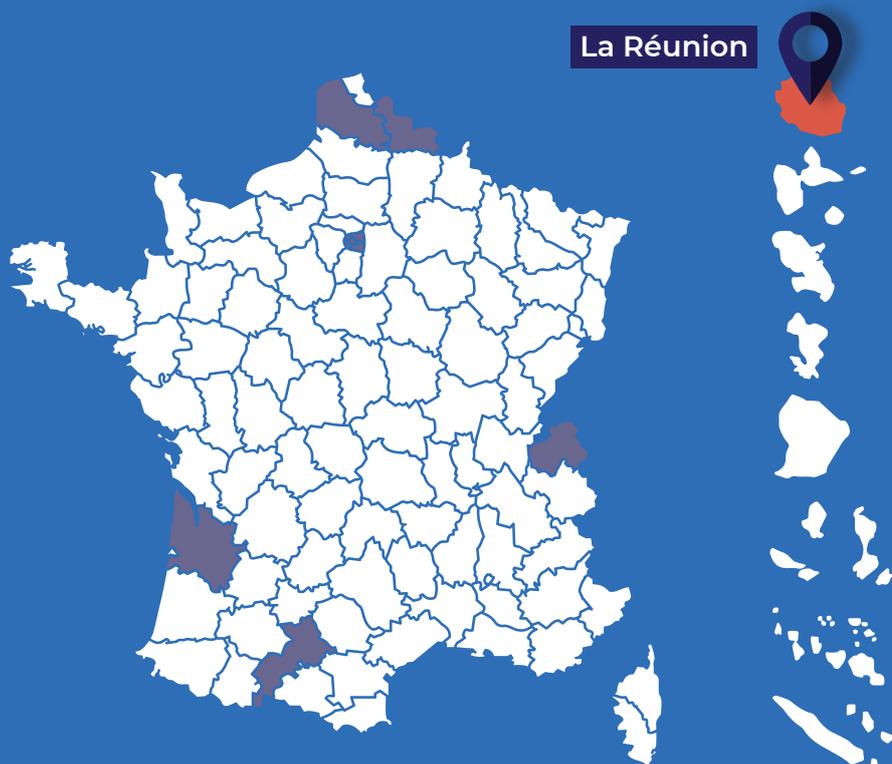
Dans ce carnet, nous avons décidé d'adopter les principes de l'écriture inclusive. Par ce choix, nous voulons montrer qu'en utilisant cette forme rédactionnelle, il est possible de contenir les stéréotypes de genre, d'assurer une meilleure représentation des femmes dans la langue et d'éviter leur enfermement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



Les évènements NEC locaux en 2021



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

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

Sommaire

01 **Édito**

04 **Fiche d'identité
NEC 2021**

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

08 **Reportage(s)**
L'accessibilité numérique, un
outil au service de l'inclusion

12 **Reportage(s)**
La Poste de la Réunion,
en pointe sur l'inclusion

15 **Reportage(s)**
Vers l'autonomie numérique
des femmes en recherche
d'emploi avec Kaz FanmBrik

16 **Éclairage(s)**
Réinventer la solidarité
numérique par les
pratiques et les postures
d'accompagnements

24 **Découvrez le carnet
NEC National 2021**

26 **Regard d'expert**

Frédéric Turblin, directeur
de la CAF de la Réunion

32 **Hyperliens**

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

34 **Ressources
NEC National**

36 **Les dispositifs
Société Numérique**

38 **Lexique**

42 **A propos
de ce carnet**

Le mot du programme
Société Numérique
de l'ANCT

46 **Crédits**

FICHE

D'IDENTITÉ

NEC

L'INCLUSION NUMÉRIQUE! POUR QUI? PAR QUI? POURQUOI? COMMENT?

En 2021, l'événement Numérique en Commun[s] la Réunion a été organisé par l'association Solidarnum pour la quatrième fois consécutive. Créée par la volonté de ses fondatrices et fondateurs de faire accéder plus facilement le citoyen et la citoyenne aux services numériques qui lui sont de plus en plus proposés par le secteur public et privé, Solidarnum est un acteur incontournable de l'inclusion numérique sur l'île de la Réunion.

Porteuse du Hub Ultra Numérique, hub territorial pour un numérique inclusif des territoires ultramarins³, l'association se fixe comme objectifs le développement numérique harmonieux des territoires de La Réunion et de la zone sud de l'Océan Indien mais également la réduction de la fracture numérique touchant certaines couches sociales ou

géographiques de la population ainsi que la mise en réseau des actrices et acteurs du numérique animant des actions ou proposant des services éco-citoyens et solidaires.

Deux jours durant, au sein des différents espaces du centre de conférences du MOCA de la ville de Saint-Denis mais également en distanciel (conférence/tables-rondes diffusées en direct vidéo), le NEC 974 a permis de réunir l'ensemble des forces réunionnaises qui se mobilisent contre les différentes formes d'exclusions numériques.

Ce NEC 974 a aussi su présenter un panorama complet des dispositifs et outils existant pour lutter contre ces problématiques, sur l'île comme en métropole, livrer des témoignages sur d'autres territoires qui travaillent sur ces sujets, cartographier les financements existants, mais surtout, faire réseau afin d'agir de manière plus efficace pour un numérique d'intérêt général réunionnais!

³ Le Hub Ultra Numérique couvre six territoires de l'Océan Indien et de l'Océan Pacifique : les 5 territoires ultramarins de La Réunion, Mayotte, Nouvelle Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna mais également les Terres australes et antarctiques françaises (TAAF).



3 ENSEIGNEMENTS CLÉS DE CE NEC

- ▶ Renforcer les réseaux des actrices et des acteurs de l'inclusion
- ▶ Favoriser le déploiement des tiers-lieux et l'innovation sociale
- ▶ Prendre en compte toutes les causes de l'illectronisme (illettrisme, innumérisme, allophonie et différentes formes de handicaps)

3 CHANTIERS EN COURS SUR LES THÉMATIQUES DU NUMÉRIQUE INCLUSIF

- ▶ Certification des médiatrices et des médiateurs en poste avec délivrance d'Open Badges
- ▶ Labellisation des structures employant des médiateurs certifiés
- ▶ Campagne de communication en direction des « invisibles »

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

- ▶ AMO de la Région Réunion pour le suivi du déploiement et des prestations autour des Pass numériques
- ▶ Expérimentation avec Pôle emploi d'une formation de montée en compétences numériques des demandeuses et des demandeurs d'emploi du programme « Et Clic! Emploi »



Le mot des organisatrices et des organisateurs

Nous avons les moyens de nous diriger vers l'autonomie numérique!

Au travers de ce qui est recensé dans ce carnet du NEC, il est possible de retrouver tout le chemin parcouru et les prochaines actions à venir. Les travaux recensés auparavant autour de l'inclusion numérique ont commencé à être structurés en novembre 2016 lors de l'engagement pris par les acteurs des territoires ultramarins aux spécificités reconnues, matérialisé par une charte lors de leur réunion à Mende en avant-première des 4^{ème} Assises nationales de la Médiation numérique.

Lorsque le Gouvernement a annoncé la Stratégie Nationale pour l'inclusion numérique en 2018, nous avons été heureux de retrouver la formalisation de nos besoins et des premiers moyens qui allaient y être consacrés. Numérique en Commun[s] a fait partie de la dynamique qui en a découlé, et NEC 974 La Réunion s'est déroulé annuellement depuis 2018, accueillant la version NEC+Ultra de 2019 où tous les territoires ultramarins se sont retrouvés à La Réunion pour parler inclusion numérique.

Les bases ont été consolidées lors de ce dernier Numérique en Commun[s] La Réunion 2021, dynamisé par le retour en présentiel tout en appréciant la présence participantes et de participants éloignés en visioconférence, ainsi que les interventions riches d'enseignements du Programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

Le cadre particulièrement enchanteur du Domaine du MOCA mis à disposition par la Région Réunion, partenaire des premiers jours, a permis de supporter la densité d'un programme sur deux jours et de produire des résultats encourageants.

À l'issue de cette manifestation, nous pouvons dire que nous sommes sur la bonne voie mais qu'il y a encore de nombreuses choses à réaliser pour réussir l'inclusion numérique de notre territoire.

Les travaux prévus pour 2022 et même à plus long terme ouvrent des perspectives intéressantes pour, sans nous voiler la face, rattraper un retard observé par rapport au national, lui-même estimant que le chemin à parcourir est encore long.

Les actrices et les acteurs de l'inclusion, le plus souvent associatifs, ont besoin d'être aidés par les organismes publics ou privés, car rendre la population autonome vis-à-vis du numérique c'est leur faire réaliser des économies, c'est les rendre plus efficaces, c'est inclure les citoyennes et les citoyens dans un monde numérique qui les attend et qui a besoin d'eux.

Nous avons réfléchi lors de ce NEC 974 2021 à ce qui permettrait à toutes et à tous d'être formés, d'avoir accès au numérique, en fournissant le matériel nécessaire (sans oublier la connexion) et en les aidant s'ils sont particulièrement en difficulté. L'État représenté par l'Agence Nationale de la Cohésion des



Territoires, la Banque des Territoires et la Préfecture de Région a permis, surtout ces deux dernières années via le Plan France Relance, d'aider notre territoire sur les trois axes ci-dessus. Nous avons pu observer des déploiements de France services, de Pass numériques (ceux de l'État, de la Région Réunion et de Pôle emploi), des recrutements de Conseillères et Conseillers numériques France Services, des formations d'Aidants Connect, et des lauréats de l'appel à manifestation d'intérêt Fabriques de Territoire.

Ces aides importantes sont destinées à l'amorçage de projets et sont généralement limitées dans le temps. C'est en complément et pour actionner ce levier d'insertion sociale et économique qu'est l'inclusion numérique que La Réunion a besoin d'un plus grand soutien des collectivités locales, des organismes éditeurs de services en ligne ou des acteurs privés qui numérisent tous leurs activités. Si les engagements pris par les participants publics et privés sont tenus, alors ce sera tous ensemble que nous aurons gagné notre pari car nous en avons les moyens.

«Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite.» (Henry Ford)

Daniel Membrives, Président de SOLIDARNUM, Porteur du Hub Ultra Numérique.



NEC

LA RÉUNION



Reportage(s)

L'accessibilité numérique, un outil au service de l'inclusion

Textes : Sébastien Magro

Au cœur des enjeux d'un numérique plus inclusif, le principe d'accessibilité des services en ligne est inscrit dans la loi depuis 2005. Pourtant, il peine à être appliqué, alors que les publics ciblés, des personnes en situation de handicap aux seniors, ne cessent de croître.

Pierre Reynaud, référent accessibilité numérique à l'Université de La Réunion⁴, ne mâche pas ses mots : «Aujourd'hui pour la plupart des gens, le numérique c'est comme apprendre à un enfant à faire du vélo sur un terrain plein de bosses et de creux, de trous et de murs. C'est compliqué, c'est fatigant. Or, le numérique inclusif, un numérique fait *par* et *pour* les humains, ça serait un terrain plat!». Plus que le bon fonctionnement d'un site web, l'accessibilité numérique garantit aux internautes la possibilité d'utiliser un service ou de consulter une ressource sans blocage et sans obstacle. Plus largement, ce principe suppose que les produits, les environnements et les systèmes numériques soient conçus, développés et maintenus de façon à ce que toute personne puisse les utiliser, quelles que soient ses aptitudes

mentales et physiques. Mais dans les faits, nous en sommes encore loin. Pierre Reynaud, lui-même non-voyant et président du comité de l'Association Valentin Haüy (AVH) pour La Réunion et de l'Océan Indien précise : « Si je remplis un formulaire, qu'il y a un CAPTCHA⁵ visuel et que je ne peux pas le valider, ce n'est pas un problème d'ergonomie, c'est un problème d'accessibilité ». D'autant que l'accessibilité numérique est inscrite dans la loi Handicap⁶, dont l'article 47 stipule que doivent être accessibles les sites publics relevant des services de l'État ou des collectivités territoriales, ainsi que ceux des entreprises privées qui déclarent en France plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel sur 3 ans. Pour ce faire, les professionnelles et professionnels qui conçoivent, développent et administrent des

⁴Sur ce point, voir également : univ-reunion.fr/page-accueil-lien-direct-services/pole-egalite/medecine-preventive/sante/les-actualites/retour-sur-levenement-accessibilite-numerique.

⁵Famille de tests qui ont pour but de distinguer un utilisateur ou une utilisatrice humaine d'un programme informatique. Il s'agit souvent d'une suite de chiffres et de lettres présentés dans une image déformée, et que seuls les humains sont théoriquement en mesure de lire. La sécurité de ce dispositif ainsi que son accessibilité sont discutées.

⁶Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, voir legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT00000809647/2021-12-07/ et plus particulièrement, pour l'art. 45 : legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000030985454/.

⁷ Voir design.numerique.gouv.fr/accessibilite-numerique/rgaa/.

⁸ Ensemble de protocoles et de technologies permettant de développer un unique site web pour tous les terminaux, et dont les contenus, identiques, s'adaptent à la taille de l'écran depuis lequel le site est consulté.

sites web peuvent s'appuyer sur une série de normes reconnues au niveau international, ainsi que sur un référentiel : le RGAA, ou référentiel général d'amélioration de l'accessibilité⁷.

« Si on est capable d'adapter un site à des smartphones ou des tablettes, on doit pouvoir l'adapter aux usages des utilisatrices et utilisateurs les plus variées possibles. »

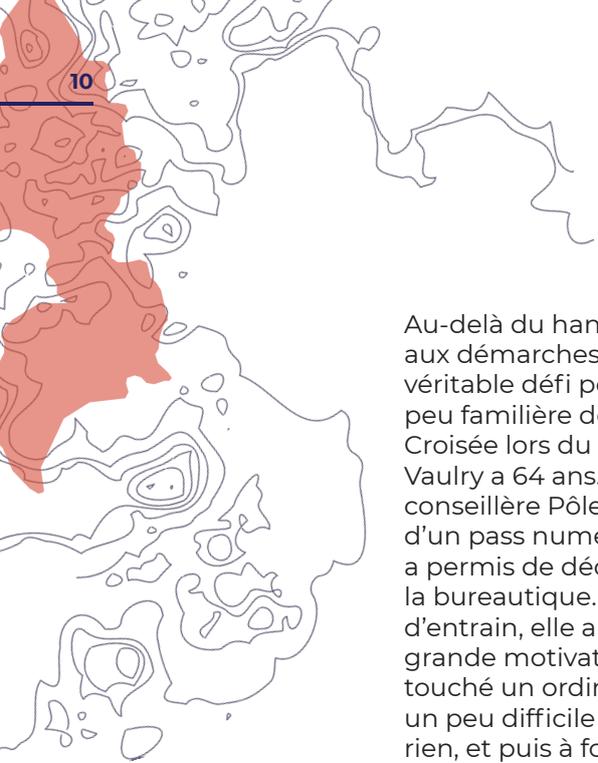
Pierre Reynaud, référent accessibilité numérique de l'Université de la Réunion

Garantir le respect du principe d'accessibilité nécessite à la fois des actions au moment de la conception d'un portail web, mais aussi pendant toute la vie du site, lorsqu'il est alimenté. Ainsi, les designers graphiques, les développeuses et développeurs peuvent agrandir les zones cliquables et améliorer les contrastes de couleurs. Mais il est également important de proposer plusieurs tailles de typos et de remplir correctement les champs de texte alternatifs des images, ce qui facilite le travail des synthétiseurs vocaux utilisés par les personnes déficientes visuelles. Pour être correctement prise en compte dans la réalisation d'un projet numérique, l'accessibilité doit être intégrée en amont. Tenter de « rendre accessible » un site web *a posteriori* peut s'avérer un processus long, techniquement complexe, et onéreux. Car l'accessibilité ne coûte pas forcément plus cher, mais les surcoûts liés à des correctifs sur un site déjà livré peuvent être importants. Pour Pierre Reynaud, le respect des

normes d'accessibilité numérique doit constituer une étape bloquante à tous les niveaux de validation, de la conception jusqu'aux livrables : « Si ce n'est pas accessible, ce n'est pas validé, et on refait ! » Il plaide pour la désignation de référents au sein des équipes, des professionnelles et des professionnels formés. Si 90 à 95 % des sites web actuels présentent des défauts d'accessibilité, Pierre Reynaud ne désespère pas. Faisant référence à la généralisation du *responsive web design*⁸ ces dix dernières années, il indique : « Si on est capable d'adapter un site à des smartphones ou des tablettes, on doit pouvoir l'adapter aux usages des utilisatrices et utilisateurs les plus variées possibles. » L'accessibilité suppose de (re) penser les services autour des usages des internautes, et ce bien avant que l'expression « expérience-utilisateur » devienne à la mode.

Des publics concernés de plus en plus nombreux

Bien sûr, l'accessibilité numérique vise en premier lieu l'ensemble des personnes en situation de handicap, ou PSH : handicaps visuels (personnes aveugles et mal voyantes), handicaps auditifs (personnes sourdes et/ou malentendantes), handicaps mentaux, psychiques ou cognitifs (parmi lesquels figurent les « dys » : dyslexie, dyscalculie, dyspraxie, etc) et handicaps moteurs des membres supérieurs. Mais une autre population, qui va croissante dans les pays fortement industrialisés, est de plus en plus concernée : les seniors. Pierre Reynaud explique : « Avec l'âge, les capacités visuelles, auditives, de mémorisation ou de manipulation peuvent se détériorer. Beaucoup de seniors sont polyhandicapés légers ou modérés. En vieillissant, on entend un peu moins bien, on voit un peu moins bien. Toucher une petite zone interactive quand on tremble, même légèrement, c'est impossible. »



Au-delà du handicap, être confrontée aux démarches en ligne constitue un véritable défi pour une personne âgée peu familière des outils informatiques. Croisée lors du NEC 974, Marie-Claire Vaulry a 64 ans. À l'initiative de sa conseillère Pôle Emploi, elle a bénéficié d'un pass numérique en 2020 qui lui a permis de découvrir les bases de la bureautique. Opiniâtre et pleine d'entrain, elle a fait preuve d'une grande motivation : « Je n'avais jamais touché un ordinateur, au début c'était un peu difficile parce que je ne savais rien, et puis à force, j'ai persévéré. J'ai mis ma honte de côté, car je sais que pour les papiers [administratifs], c'est très important. Pour m'actualiser, il fallait demander de l'aide. Là, avec la formation, j'ai appris. » Elle qui n'est « pas allée très loin à l'école », encourage les seniors et les personnes isolées à se lancer.

« L'année dernière, à cette époque-là, je ne savais pas tout ça. Depuis, je me suis achetée une tablette, et aujourd'hui je peux envoyer des messages, aller sur YouTube, etc. »

Marie-Claire Vaulry, bénéficiaire du pass numérique

Marie-Claire Vaulry précise que le pass numérique l'a aidé à prendre confiance en elle : « Moi, ce que je ressens, c'est que je suis dans la société. Les messages, avant, je n'y arrivais pas, mais maintenant je suis plus sûre de moi. » Surtout, elle estime avoir gagné en autonomie : « Si j'ai besoin, je demande qu'on m'explique, mais je fais moi-même. » Elle s'apprête à entamer une deuxième formation, qui lui permettra d'apprendre à tirer parti au mieux de sa boîte mail. Enthousiaste, elle constate : « L'année dernière, à cette époque-là, je ne savais pas tout ça. C'était il y a un an à peine ! Depuis, je me suis achetée une tablette, et aujourd'hui je peux envoyer

des messages, aller sur YouTube. Le plus important c'est que je peux faire mes démarches pour l'assurance, Pôle Emploi, la caisse d'Assurance maladie, la CAF. Cette année, j'ai même payé mes impôts par Internet ! »

Pas d'inclusion numérique sans accessibilité

Alors que les premiers pass numériques ont été déployés en 2018, le confinement du printemps 2020 a donné un véritable coup d'accélérateur aux politiques d'inclusion numérique. Pierre Reynaud confirme : « Certaines personnes handicapées vous diront que le confinement n'a pas changé grand-chose, car elles sont déjà confinées chez elles du fait du manque d'accessibilité de la société. Mais pour beaucoup, on a fait en trois jours ce qu'on n'avait pas été capable de faire en dix ans. Pour une personne à mobilité réduite ou pour un senior, le fait de pouvoir faire une visio avec ses enfants ou ses petits-enfants — et à la Réunion on connaît bien ça parce que souvent les enfants sont en Métropole —, c'est extraordinaire en termes de lien social, mais encore faut-il que ces solutions soient bien faites, qu'elles soient accessibles et ergonomiques. »

Face au risque d'un « tout numérique » dans la perspective de la dématérialisation totale des démarches administratives, les associations de lutte contre le handicap se sont emparées du sujet. En novembre 2021, l'association Valentin Haüy a publié un plaidoyer⁹ qui contient douze propositions, balayant toute la problématique de l'accessibilité numérique, du respect de la loi au durcissement des sanctions en passant par l'aide au développement de la filière. Pierre Reynaud souligne l'importance d'une « dématérialisation humaine » : « Il faut faire en sorte qu'on n'ait pas du numérique excluant. Il faut que les bénéficiaires puissent appeler les institutions, qu'ils et elles ne soient pas uniquement confrontés à des formulaires. C'est aussi aux médiatrices et aux médiateurs numériques de s'investir, sans quoi il y a tout un pan de la société qui sera complètement exclu. »

⁹ Voir avh.asso.fr/fr/favoriser-laccessibilite-accessibilite-numerique/plaidoyer-pour-laccessibilite-numerique.

Zoom sur...

Lui qui travaille sur l'accessibilité numérique depuis 1999 a observé l'évolution du regard sur la question : « C'est ma troisième participation au NEC 974. La première année, j'avais vraiment l'impression d'être comme un cheveu sur la soupe : pas de question après ma prise de parole, un accueil poli mais pas vraiment de suite. L'an dernier, on était en distanciel et j'ai bien senti que le sujet commençait à faire écho à l'actualité. Et cette année, j'ai vraiment l'impression d'être entendu, et même écouté. Mon intervention suscite la réflexion. Mon discours qui consiste à dire "Pas d'inclusion sans accessibilité", et bien, je constate qu'il est enfin audible ». **SM**

POUR EN SAVOIR PLUS,

- ▶ **Le site du comité Île de la Réunion et Océan Indien de l'Association Valentin Haüy : iledelareunion.avh.asso.fr**
- ▶ **À propos du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) : [design.numerique.gouv.fr/ accessibilite-numerique/rgaa](http://design.numerique.gouv.fr/accessibilite-numerique/rgaa)**

À LA RÉUNION, L'ÉDUCATION POPULAIRE SE CONJUGUE AU NUMÉRIQUE

Lors du NEC 974, deux bénévoles de l'AREP (Association Réunionnaise d'Éducation Populaire), étaient présentes lors de la table ronde autour de l'inclusion numérique, réunissant PSH et bénéficiaires seniors. L'association comprend deux départements, consacrés respectivement à l'animation et à la formation.

Présente dans cinq des 14 points d'accueil de l'AREP, une équipe de 9 médiateurs et médiatrices propose une initiation au numérique dans le cadre d'un programme mis en place en 2012. L'accompagnement débute par la signature d'un contrat tenant compte de la disponibilité des bénéficiaires. Vient ensuite une phase de positionnement pour définir les objectifs, puis la formation à proprement parler, qui s'appuie sur divers outils parmi lesquels Pix et les Bons Clics. Les formatrices et les formateurs s'assurent que les bénéficiaires acquièrent d'abord une autonomie sur le matériel avant de passer à la maîtrise des sites administratifs. Le parcours se termine par une évaluation qui permet de vérifier que les objectifs ont été atteints.

À ce jour, l'AREP a organisé 87 ateliers, dont 15 ateliers numériques, à destination de 180 personnes. Parmi les bénéficiaires, 51 % sont des seniors de 55 ans et plus, et le public est principalement féminin. Les bénévoles présentes pendant la conférence ont indiqué que les femmes étaient généralement plus demandeuses, souvent parce qu'elles prennent déjà en charge les démarches administratives dans les foyers. Mais de plus en plus d'hommes participent aux ateliers, et certains couples viennent même ensemble.

Au cours de la table ronde, les deux bénéficiaires de 56 et 65 ans respectivement se sont dites fières de leurs accomplissements, et ont indiqué avoir le soutien de leurs familles.

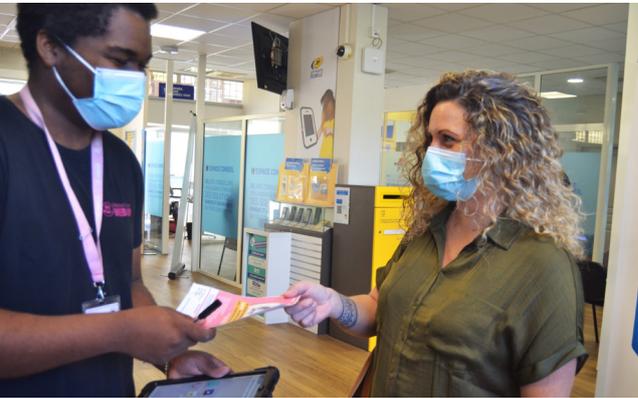
POUR EN SAVOIR PLUS,
→ **Le site de l'AREP : arep.re**



Reportage(s)

La Poste de la Réunion, en pointe sur l'inclusion

Textes : Sébastien Magro



Crédits : Action de médiation au bureau de Saint Denis Les Flamboyants, avec l'association Web Cup - photo DR.JPG

En ouverture du NEC 974, Nadine Montagnon a tiré les enseignements de la crise sanitaire pour le Groupe La Poste. Pour celle qui est en charge de l'inclusion numérique à la direction réunionnaise de l'opérateur postal, et référente France Services pour le département, le constat est clair : « L'évolution des pratiques amène une partie des Françaises et des français, et donc des Réunionnaises et des Réunionnais, à consommer de manière hybride, en associant consommation locale et achats en ligne. Pour La Poste, ça veut dire permettre un accès aux services bancaires à distance, via les outils numériques, mais ça veut aussi dire amener les services de proximité jusqu'à nos publics, qu'il s'agisse d'un appui à des populations fragilisées ou de livrer des produits commandés en ligne. »

De fait, la direction réunionnaise de La Poste s'est impliquée dans plusieurs actions de médiation sociale autant que numérique depuis le début de la crise sanitaire. Du matériel pédagogique a été livré à des élèves isolés, des paniers d'épicerie et de fruits et légumes ont été acheminés auprès de populations ciblées qui en avaient besoin. Pour Nadine Montagnon, La Poste a une approche résolument inclusive : « Nous concevons le numérique pour toutes et tous, aussi bien pour une cheffe d'entreprise qui a besoin d'approfondir sa gestion de données, que pour un particulier qui n'a pas d'expérience numérique et qui a envie de l'acquérir. Nous œuvrons au développement d'un e-commerce plus inclusif au niveau du territoire, à travers le partage et la mise en commun des ressources de nos artisans et de nos commerçants locaux sur des plateformes de e-commerce pei¹⁰, donc locales. »

Côté métier, le groupe travaille à la diffusion d'une culture numérique au sein des équipes, mais il propose aussi à sa clientèle des occasions de s'informer et de se former. Nadine Montagnon précise : « Nous avons des accords avec plusieurs associations locales de médiation sociale : plusieurs fois par mois, des médiatrices et des médiateurs sociaux sont présentes dans nos bureaux de Poste et vont au-devant de nos clients pour les aider dans leurs démarches. » Ainsi, les publics bénéficient d'un accompagnement

¹⁰ Mot créole signifiant pays et qui indique les productions locales de la Réunion.

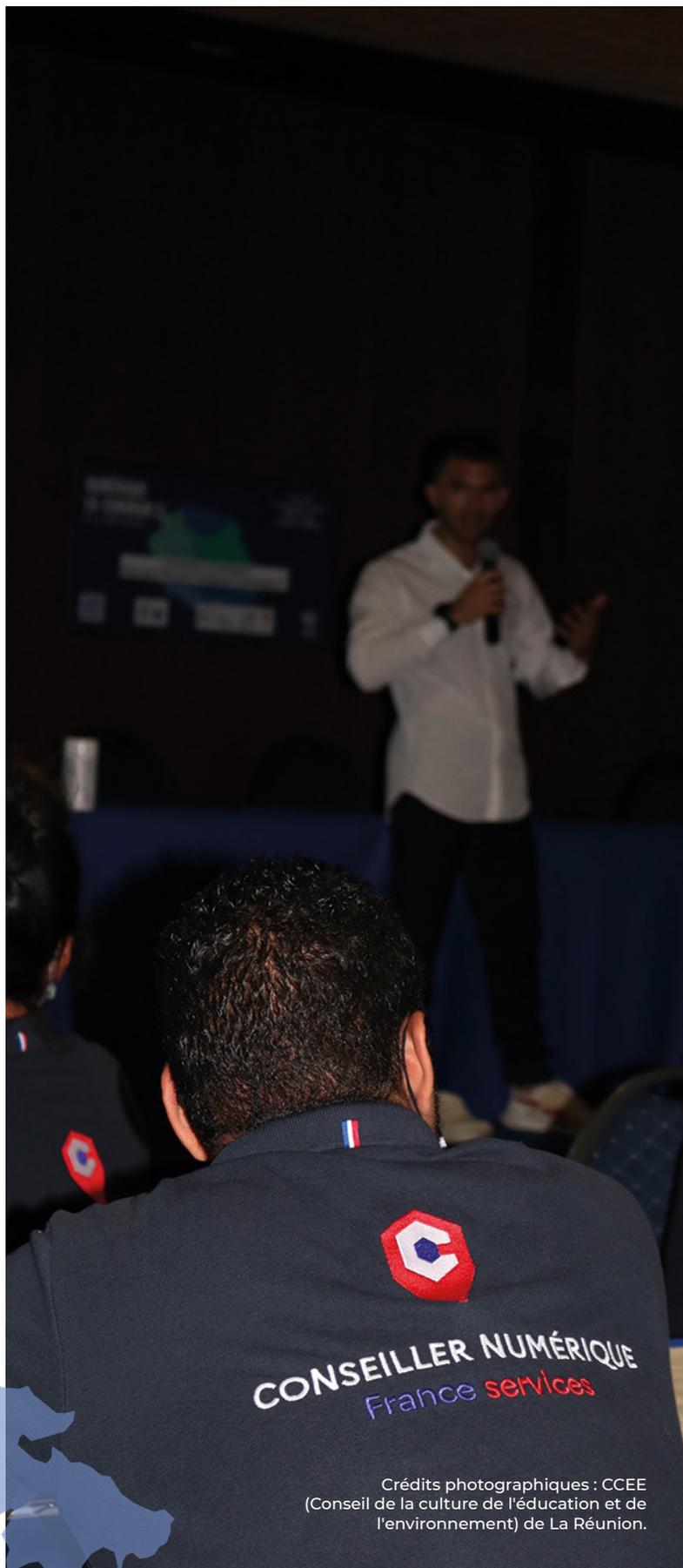


Crédits = Atelier numérique dans la FS des Makes commune de Saint-Louis animée par Agir abcd - photo DR.

aux démarches en ligne proposée par l'opérateur. Les médiatrices et les médiateurs les accompagnent dans l'utilisation des automates dans le bureau de poste et peuvent même remplir des documents postaux si les personnes ne sont pas en mesure de le faire. Enfin, des ateliers numériques sont proposés gratuitement aux clientes et clients de La Banque Postale. Si l'activité bancaire en ligne est en pleine croissance, comme en témoigne le lancement récent de la banque entièrement mobile MaFrenchBank, Nadine Montagnon souligne l'importance d'un service en présentiel : « À côté de ça, nous avons aussi une part de la population qui souhaite conserver une relation "physique" dans nos points de contact. Nous nous devons de répondre à l'ensemble de ces besoins. » **SM**

POUR EN SAVOIR PLUS,

- **Actualités du Groupe La Poste dans les Outre-mer : lapostegroupe.com/fr/hub-actus?filter_region=dom**



Crédits photographiques : CCEE (Conseil de la culture de l'éducation et de l'environnement) de La Réunion.



Crédits photographiques : Sébastien Magro.

Reportage(s)

Vers l'autonomie numérique des femmes en recherche d'emploi avec Kaz FanmBrik

Textes : Sébastien Magro

Devant le stand Kaz FanmBrik d'une des salles du MOCA de Montgaillard où se tient le NEC 974, Nadia Drula explique non sans fierté : « Parmi les femmes qui ont suivi la formation, certaines savaient déjà un peu utiliser un ordi, et d'autres pas du tout. Nous avons appris à utiliser les logiciels, nous avons fait tout ça en 4 semaines seulement ! » Comme une dizaine d'autres Réunionnaises, elle a bénéficié du projet Kaz FanmBrik qui entend offrir aux demandeuses d'emploi une plus grande autonomie grâce à la maîtrise des nouvelles technologies. L'association Solidarnum les forme à la production digitale au sein d'un espace dédié du RunFabLab, en partenariat avec Pôle Emploi. Initialement soutenu par la Fondation Orange, le projet bénéficie aujourd'hui de l'aide de la Direction Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité.

Au sein du Parc Technor de Sainte-Clotilde, dans l'est de Saint-Denis, les bénéficiaires découvrent les fondamentaux d'internet : naviguer sur le web, utiliser l'e-mail et les outils de bureautique. À raison de 7h par jour, 5 jours par semaine pendant un mois, elles apprennent également à rédiger leur CV et à répondre à des offres d'emploi en ligne, dans une perspective d'insertion professionnelle. Nadia Drula, qui souhaite créer son entreprise de décoration et d'événementiel, précise : « C'est très important le numérique aujourd'hui, on en a besoin.

Pour certaines démarches, ça permet d'éviter de se déplacer, c'est plus rapide aussi. »

Ces bases posées, les participantes au programme explorent les outils d'un fablab : la découpe laser et vinyle, la numérisation et l'impression 3D et quelques notions de robotique. Viennent s'y ajouter la couture professionnelle et la broderie numérique, particulièrement populaire auprès de la dernière promotion, comme en témoigne le carnet de croquis de Keïsha Fichora : « J'ai fait mes propres dessins, et puis je les ai brodés sur vêtements : des kimonos en satin, des polos. J'ai fait plein d'essais avec plein d'autres tissus différents. » Parmi les autres productions des participantes figurent des tabliers, des taies d'oreiller, des *tote bags* et des figurines imprimées en 3D à partir de plastique ou d'autres matériaux.

Deux bénéficiaires de la formation se sont inspirées de leurs enfants pour créer des poupées 3D et divers motifs brodés. La suite ? Keïsha Fichora répond dans un sourire : « J'aimerais créer ma propre entreprise, et proposer mes créations de vêtements à partir de mes dessins. » **SM**

POUR EN SAVOIR PLUS,

- **Le site de Run FabLab : runfablab.re**
- **La page Facebook de Kaz FanmBrik : facebook.com/kazfanmbrik**

Éclairage(s)

Réinventer la solidarité numérique par les pratiques et les postures d'accompagnements

Textes : **françois huguet**



Crédits photographiques : CCEE La Réunion.

La crise de la Covid-19 a eu le mérite de faire bouger les lignes de la médiation numérique et d'éclairer à nouveaux frais les nombreuses problématiques que posent les phénomènes d'illectronismes¹¹. Néanmoins, la pandémie n'a pas révolutionné l'accompagnement de publics fragilisés ni les pratiques de soins si ce n'est qu'elle a imposé une relation distancielle médiée par le numérique *par défaut* et, bien souvent, en *mode dégradé*¹². La même crise a, en revanche, révélé un désir d'entraide qui s'est concrétisé par l'enthousiasme et le pragmatisme de toute une nouvelle génération de bénévoles, de cheffes et de chefs d'entreprises, de fab-managers¹³, de médiatrices et de médiateurs numériques et de décideuses et de décideurs politiques¹⁴.

La pandémie a également accéléré des transformations déjà en cours parmi les pratiques de solidarité, que ce soit dans la rue ou au sein d'établissements médico-sociaux, de (tiers—) lieux de services publics, d'accès aux droits, dans l'aide aux patientes et patients, aux jeunes en difficultés scolaires ou familiales, aux personnes illettrées ou en

situation de handicap, aux *gramounes*¹⁵, aux migrantes et aux migrants, aux femmes victimes de violences, etc. Aller vers les personnes les plus démunies; faire avec et en fonction des limites de chacune et de chacun plutôt que pour elles et à leur place; considérer la personne dans sa globalité, au sein de son écosystème, de son territoire de vie; cultiver les liens horizontaux plutôt que verticaux, dans une relation de paire-à-pair en redonnant confiance et estime de soi, etc. Autant d'approches convergentes et complémentaires qui construisent les pratiques solidaires de demain et participent pleinement à incarner ce que « numérique d'intérêt général » signifie.

Parce que ce dernier est totalement indissociable des actes de solidarité et parce que cette complémentarité a été très souvent évoquée lors du NEC 974, nous revenons dans cette partie éclairages sur certaines clés d'actions d'un numérique inclusif et solidaire *pé*¹⁶ ou hexagonal, qui, en dépit de certaines spécificités réunionnaises, conjuguent souvent (au pluriel) les mêmes éléments : dialogue, proximité, éthique et ouverture.

¹¹ Sur ce point, voir notamment les enquêtes suivantes : « L'impact de la crise sanitaire Covid-19 sur l'offre numérique des bibliothèques territoriales » culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Enquete-impact-de-la-crise-sanitaire-Covid-19-sur-l-offre-numerique-des-bibliothèques-territoriales; « La COVID-19, accélératrice et amplificatrice des fractures numériques » sciencespo.fr/public/content/uploads/2020/10/COVID-19-ac-c%C3%A9l%C3%A9ratrice-et-amplificatrice-des-fractures-num%C3%A9riques-J.F.-Lucas.pdf ou bien encore « Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées » accueil-integration-refugies.fr/2021/04/30/resultats-de-lenquete-sur-les-usages-numeriques-des-personnes-refugiees/.

Retrouvez la suite des notes sur la page suivante. →





Credits photographiques : Solidarnum.



FRANCE RELANCE : UN INVESTISSEMENT INÉDIT POUR LE NUMÉRIQUE

¹² Sur ce point, voir notamment l'entretien avec le sociologue Antonio Casilli paru en 2020 dans la revue en ligne AOC sur ce que les relations numériques sont venues pallier au moment de la crise sanitaire mondiale : aoc.media/entretien/2020/03/27/antonio-casilli-cette-epidemie-savere-aussi-un-signal-dalarme-a-propos-du-numerique/.

¹³ Sur ce point, voir l'enquête sociologique menée en 2020-2021 par par Léo Chalet, Victor Chareyron, Maxence Dutilleul, Volny Fages et Émile Gayoso sur les « makers », qui ont fabriqué bénévolement des visières de protection contre le Covid : laviedesidees.fr/Make-care-des-visieres-contre-le-Covid-19.html.

¹⁴ Sur ce point, voir l'encadré « Zoom sur... France Relance : Un investissement inédit pour le numérique » sur la page ci-contre. Voir également la plateforme solidarite-numerique.fr née dans l'urgence du premier confinement au printemps 2020 grâce à la mobilisation des acteurs et actrices de la médiation numérique et qui a accompagné depuis, plus de 30 000 personnes.

¹⁵ Expression réunionnaise qui qualifie les aîné-es, les grands mères ou grand pères.

¹⁶ L'expression « pèi » désigne, en créole réunionnais, ce qui est propre à l'île de la Réunion (local, originaire du pays).

L'édition 2021 de Numérique en Commun[s] national, a permis de revenir en détail sur les principales mesures du plan de relance en faveur de l'inclusion numérique. Depuis 2020, 250 millions ont été mobilisés pour rapprocher le numérique du quotidien de toutes les Françaises et de tous les Français.

L'objectif est simple : pour mieux former, il faut plus de professionnels et de professionnelles, des lieux équipés et multipliés, plus d'outils pour les aidants et les aidantes. À ce titre, 4 000 conseillers et conseillères numériques France Services (CnFS) ont été recrutées, formées et déployées sur tout le territoire afin de développer des ateliers et des formations numériques sur le terrain.

L'Etat finance leur formation et leurs activités, avec une enveloppe de 200 millions d'euros.

L'Etat finance aussi, à hauteur de 40 millions d'euros, la conception et le déploiement de kits d'inclusion numérique accessibles et attractifs pour toutes les structures de proximité (mairies, bibliothèques, centres sociaux, mairies, tiers-lieux, associations caritatives).

Enfin, l'Etat finance la généralisation du service public numérique « Aidants Connect » et la montée en compétences numériques des aidants et aidantes professionnelles, en première ligne de l'inclusion numérique (à hauteur de 10 millions d'euros).

POUR EN SAVOIR PLUS,

→ cohesion-territoires.gouv.fr/france-relance-un-investissement-inedit-pour-le-numerique





Les nouvelles pratiques de la solidarité numérique

L'innovation dans les champs de la solidarité numérique est rarement « disruptive ». Elle ressemble plutôt à une évolution lente, progressive et surtout collective : quantité de changements dans une multitude de pratiques au cœur des territoires, qui, mis bout à bout, finissent par transformer le socle, le paradigme même de la solidarité.

À la Réunion, comme sur beaucoup d'autres territoires français, les pratiques de solidarité numérique, qu'il s'agisse d'accompagnement aux usages, de formation et d'insertion dans les métiers de ce secteur, d'acculturation à la littératie des données, de lutte contre l'illectronisme et le non-recours aux droits et services sociaux, s'articulent dans leur grande diversité autour de quelques axes majeurs. Aller vers les personnes en difficultés et les « non publics »¹⁷, faire avec plutôt que *pour*, construire des solutions à l'échelle d'un territoire, cultiver la pair-aidance¹⁸ et développer des solutions en écosystème plutôt qu'en silos semblent être les principales clés à retenir.

Île rurale et forestière malgré une densité forte et une population jeune qui croît depuis les années 1960, la Réunion a reçu le numérique comme elle a reçu le colonialisme et les autres injonctions de la modernité

Reste que la Réunion est une île singulière, éloignée de la France hexagonale. Ses caractéristiques démographiques la rendent, sur le papier, moins « compatible » au numérique que d'autres territoires (notamment urbains) où les populations ont moins de difficultés de connexion, une acculturation générique aux technologies plus forte et moins de difficultés à acquérir du matériel informatique¹⁹.

Île rurale et forestière malgré une densité forte et une population jeune qui croît depuis les années 1960, la Réunion a reçu le numérique comme elle a reçu le colonialisme et les autres injonctions de la modernité : sommée de s'adapter aux nouvelles langues, aux nouveaux services et usages qui, comme un dogme, devaient lui permettre d'évoluer en lui facilitant l'accès à distance aux services publics, en pilotant les réglementations administratives, en organisant le télétravail, etc. Pourtant, en ayant suivi les divers ateliers du NEC 974 et ses nombreuses tables rondes qui donnaient la parole à des actrices et acteurs aussi divers que nombreux, on se rend compte que le numérique fait ressortir des attentes sensiblement différentes dans les territoires *péi*. La fracture numérique y est marquée, notamment du fait du taux de pauvreté (37 % de la population vit sous le seuil de pauvreté métropolitain) et d'illettrisme, de l'isolement et de l'âge des populations, aussi bien du côté des productrices et producteurs que des consommatrices et consommateurs d'information. L'attachement à une information ancrée sur le territoire est très forte notamment à cause de la pluralité linguistique réunionnaise où le créole est langue maternelle pour la majorité de la population²⁰ et où les solidarités s'expriment très directement dans des relations de proximité. Enfin, l'éloignement physique relatif de certaines administrations²¹ conduisent, souvent, les services de l'État, les collectivités territoriales et les opérateurs de services publics à multiplier les outils numériques comme « solutions par défaut » au détriment de la disponibilité des services locaux pour la population.

¹⁷ En sociologie de la culture, la notion de non-public (formalisée par Francis Jeanson en 1973) est une manière de pointer les échecs de la démocratisation culturelle mais également de désigner le nombre très important de personnes qui n'ont aucun accès ni aucune chance d'accéder au phénomène culturel sous les formes qu'il revêt dans la presque totalité des cas. Une action en faveur du non-public ne s'arrête donc pas à trouver les moyens d'une meilleure ou d'une plus forte participation, elle cherche à introduire la préoccupation du partage, ce qui est particulièrement inspirant pour les mondes de la médiation numérique et du numérique d'intérêt général. L'inclusion numérique, comme les « non-publics » (synonyme d'exclusion numérique) peut, de ce fait, être considérée comme un défi à relever, un moyen de construire un numérique plus voulu que subi, plus humain, plus collectif et éthique.

¹⁸ Ce terme désigne l'action de personnes ayant choisi de s'investir dans l'entraide après un parcours personnel qui leur a permis de se rétablir. La paire-aidante ou le pair-aidant peut être bénévole, par exemple dans le cadre d'une association d'utilisateurs.

¹⁹ Sur ce point, voir les indications que pointe l'outil « indice de fragilité numérique » développé par La Mednum, la coopérative nationale des acteurs et actrices de la médiation numérique : fragilite-numerique.fr.

²⁰ 55% des habitantes et des habitants de la Réunion ont le créole pour langue maternelle. On distingue créole des Bas (littoral), des Hauts (montagnes) et urbain. Parmi les créolophones, nombreux sont ceux qui parlent également le français réunionnais (mâtiné de particu-

Zoom sur...

DE QUOI « ACCOMPAGNER » EST-IL LE NOM ?

« Personne ne peut prétendre énoncer ce qu'accompagner veut dire "en vérité". La question est : qu'est-ce que je fais "au juste", quand je dis "accompagner" ? L'accompagnement est ainsi sous tension car il renvoie "chacun" à un regard critique sur ce qu'il fait "au juste" quand il accompagne alors qu'il ne peut résulter que d'une construction "collective", autrement dit, mis au travail dans chaque institution où il est mis en œuvre. »

Maela Paul (2012),

« L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient », *Recherche en soins infirmiers*, n° 110.

Le terme d'accompagnement est une notion qui peut paraître floue ou différente suivant le secteur d'activité qui la convoque. Elle doit cette caractéristique au fait qu'en s'ajustant à chaque situation, par définition singulière, elle s'invente (ou presque) avec chaque personne qu'il convient d'accompagner. De ce fait, est-il possible d'en définir les fondamentaux et de caractériser précisément ce qu'« accompagnement

au numérique » ou bien encore « médiation / inclusion numérique » signifient ? Comme nous y invite la chercheuse Maela Paul, spécialiste de la formation des professionnelles et professionnels de l'accompagnement, peut-on identifier ce qui est « au fondement » d'une posture dite d'accompagnement (au numérique) ?

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

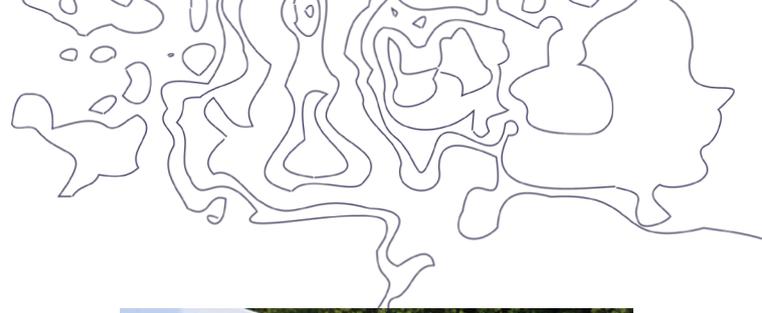
larismes locaux) ou le français standard. Cette dernière langue n'est parlée exclusivement que par les Métropolitains. 21% des habitantes et des habitants ont le français réunionnais pour langue maternelle. Ajoutons que le malgache a 2,6% de locuteurs ; le gujarati, 2,4% ; les chinois (cantonais ou hakka), 2,9%, etc. Sur ce point, voir notamment : insee.fr/fr/statistiques/1292364.

²¹ Les reliefs montagneux de la Réunion dits « les hauts » et l'accès à certaines zones du territoire nous font appréhender le d'une manière particulière ce que l'on nomme « fracture » ou « enclavement » géographique dans l'hexagone.



Crédits photographiques : CCEE La Réunion.





²² L'expression « Mélanz Nasyon » désigne, en créole réunionnais, le caractère profondément métissé de la société réunionnaise (Mé-lange Nation). Il s'agit également du nom d'un groupe de musique maloya créé en 1995. Le maloya est, avec le séga, l'un des deux genres musicaux majeurs de la Réunion. C'est à la fois un type de musique, de chant et de danse. En tant que pratique créolisée chantée en créole réunionnais, il est l'héritier des pratiques musicales amenées dans l'île par les esclaves.

²³ Voir : ultranumerique.fr.

²⁴ Voir : regionreunion.com/aides-services/article/des-cases-a-lire-partout-dans-l-ile.

²⁵ Utiliser la notion de « concernement » nous paraît particulièrement pertinent pour qualifier les manières d'amener des publics en situation de déprises numériques à s'intéresser à ce qu'une meilleure culture numérique peut leur amener comme bénéfices culturels, économiques, sociaux, etc. En 2007, le sociologue Daniel Cefaï, à propos de phénomènes de « activation de publics » définissait le concernement comme toute sensibilité orientée vers une part du monde qui s'exprime par un comportement plus ou moins actif. Ainsi posée, la notion de concernement implique deux aspects profondément liés. D'abord, elle suppose un aspect relationnel nécessaire, c'est-à-dire un comportement orienté vers une part du monde envisagé à l'aide de la notion retravaillée de milieu. De plus, elle présume que ce rapport, comme sensibilité relative à un milieu donné, s'établit à partir d'un état de connaissances à son propos.

L'inclusion numérique à la *Mélanz Nasyon*²² : Aller vers et faire avec

Parler d'inclusion au sein d'un territoire qui a fait du métissage culturel (le *mayaz* en créole réunionnais) sa pierre angulaire pourrait apparaître comme un pléonasme. En échangeant avec Daniel Membrives, organisateur du NEC 974, président de Solidarnum et co-fondateur d'Ultra Numérique²³, réseau et hub des actrices et acteurs ultramarins de la Médiation Numérique, on se rend compte que l'idée d'inclusion des réunionnaises et réunionnais dans la société numérique ne date pas d'hier. Daniel Membrives travaille, en effet, depuis de nombreuses années au développement d'actions que l'on pourrait qualifier de « techno-évangélistes » (inclusives, ouvertes et durables) visant, par la participation de toutes les parties prenantes, à ne pas faire de la Réunion un territoire « en retard » sur des usages particuliers du numérique. Bien au contraire, la richesse culturelle de l'île, ses multiples langues et cultures, les défis que posent sa situation géographique (région ultrapériphérique de l'Union européenne, proximité avec l'Afrique, l'Asie et Mayotte, département le plus pauvre et le plus jeune de France, etc.) sont pour lui des éléments qui résument les nouveaux enjeux d'une solidarité numérique qui se reconfigure : nativement inclusive, holistique dans son développement, essayant de partir des personnes aidées qui deviendraient des aidantes au sein du territoire réunionnais.

Aller vers les « invisibles » et développer la pair-aidance est, par exemple une des missions principales de nombreux tiers-lieu du territoire insulaire et du dispositif « Case à Lire »²⁴ porté par le Conseil Régional de la Réunion. Ce dernier cherche aujourd'hui à intégrer des actions envers les personnes en fragilité face aux usages du numérique. Outil d'éducation populaire et moyen de lutte contre l'illettrisme, les « cases à lire » (39 au total) cherchent à « conduire l'utilisateur à la pratique de la lecture et de l'écriture par le biais d'une activité



Crédits photographiques : CCEE La Réunion.

de loisir librement choisie et pratiquée régulièrement dans une structure de proximité». En partant de leurs propres envies (et de leurs outils numériques personnels comme les smartphones), les usagères et usagers peuvent être orientées ensuite vers une formation, une autre association, un autre tiers-lieu, un guichet de service public, une médiathèque, un cybercafé, etc. Elles et ils peuvent continuer à lire pour eux-mêmes et à développer leur littératie numérique et leur propre pouvoir d'agir. Reste que pour que ces dispositifs soient édifiants, il faut les doter de moyens conséquents d'évaluation de leurs actions, d'outils de détection de publics en difficultés et de capacités à adapter leurs actions. C'est d'ailleurs sur ce point que le dispositif est souvent critiqué. Car avant d'estomper la frontière entre les différentes formes d'accompagnements et d'actions de capacitation (voire la frontière entre aidé-es et aidant-es), encore faut-il, en amont du long travail d'inclusion au cœur des communautés, repérer celles et ceux devant être accompagnés. La première et difficile mission pour les actrices et acteurs du numérique d'intérêt général réunionnais est ainsi de reconnaître et d'aller chercher les non-publics, les personnes en situation de non-recours aux droits, et de développer chez eux des leviers de concernements²⁵.



Crédits photographiques : CCEE La Réunion.

avant d'estomper la frontière entre les différentes formes d'accompagnements et d'actions de capacitation (voire la frontière entre aidés-es et aidant-es), encore faut-il, en amont du long travail d'inclusion au cœur des communautés, repérer ceux et celles devant être accompagnés

Cet « aller-vers », souvent évoqué dans les mondes de la médiation numérique, n'est pas une posture nouvelle pour qui s'intéresse à l'action sociale. Dans un article de la *Revue française des affaires sociales*²⁶, Évelyne Baillergeau et Hans Grymonprez remontent à ses sources au tournant des XIXe et XXe siècles. Il s'appuyait déjà chez certains de ses praticiennes et praticiens sur une reconnaissance « aux publics visés des savoirs propres, liés à leur expérience de vie, et un rôle dans l'analyse de leurs besoins, puis dans l'élaboration de stratégies pour y remédier ». C'est dans cet héritage qu'il faut situer des projets d'éducation populaire et de lutte contre les exclusions numériques qui sont aujourd'hui soutenus par les collectivités locales de la Réunion. Mais cette démarche s'étend maintenant bien au-delà de l'aide sociale classique, avec des façons souvent très pragmatiques, voire ponctuelles ou éphémères, d'aller vers ces « invisibles » qui ne demandent pas d'elles ou d'eux-mêmes un soutien. Pour preuve, la multiplication des projets de véhicules « inclusifs » à commencer par le *Zot kamyon nimérik*, qui parcourt les hauts de la communauté intercommunale du nord de La Réunion, le *Mobi'Caf*, dispositif d'accueil mobile de la Caisse d'allocations familiales de l'île²⁷ ou bien le bus France Services de l'association pour le développement des ressourceries, l'insertion et l'environnement (ADRIE).

Ces trois projets visent à *aller-vers* des (non) publics, à accompagner les réunionnaises et les réunionnais dans leurs démarches administratives en ligne mais ils leur permettent aussi de découvrir l'univers des fablabs et celui de l'action sociale et familiale sous un nouveau jour. Ils permettent également de développer un rapport aux services publics plus relationnel²⁸, indispensable pour affronter les défis qui se posent aujourd'hui aux citoyennes et citoyens français.

Faire « avec » les personnes plutôt qu'à leur place, autre élément clé de l'inclusion numérique à la *Mélanz Nasyon* et partout ailleurs en France, concrétise et popularise des pratiques hétérodoxes du siècle dernier, de la psychothérapie institutionnelle aux méthodes d'*empowerment* des années 60 (inspirées notamment des travaux d'Amartya Sen et de Paulo Freire). Les témoignages entendus tout au long du NEC 974, à commencer par la coordination des CnFS de l'île montrent que les accompagnantes et accompagnants au numérique réunionnaises cherchent à faire définir par les personnes qu'elles et ils accompagnent les contours de leurs évolutions dans les usages numériques. Une gageure pour de nombreuses personnes en difficultés mais également pour les professionnelles et professionnels de la médiation socio-numérique qui doivent en permanence s'adapter, se mettre à la hauteur des personnes qu'ils et elles accompagnent. Pour Yannick Rugel par exemple, Conseiller numérique France Services réunionnais, « Faire avec, c'est aussi et surtout faire avec nos limites et les limites de notre action ». « Faire avec » est également un pari de la Caf de la Réunion qui avec la plateforme numérique ESPOAR cherche à sécuriser et à mieux coordonner le parcours des bénéficiaires du RSA vers l'insertion et

²⁶ É. Baillergeau & H. Grymonprez (2020), « "Aller-vers" les situations de grande marginalité sociale, les effets sociaux d'un champ de pratiques sociales, *Revue française des affaires sociales*, p.117-136.

²⁷ Sur ce point, voir le regard d'expert avec Frédéric Turblin, directeur de la Caf de la Réunion, dans les pages suivantes.

²⁸ Sur ce point, voir l'ouvrage de Daniel Agacinski, Romain Beaucher et Céline Danion (2021), *L'État qu'il nous faut, des relations à renouer dans le nouveau régime climatique*, SciencesPo Lyon, Berger Levrault.



Crédits photographiques : CCEE La Réunion.

²⁹ Daniel Agacinski, Romain Beaucher et Céline Danion (2021), *L'État qu'il nous faut*, op.cit.

³⁰ Nous souhaitons souligner ici les particularités de l'articulation entre les solidarités organiques réunionnaises (*Mélanz Nasyon*) avec les solidarités mécaniques péi — Cafres, Malbars, Yabs, Zoreils, Chinois, Indiens, Comoriens, Mahorais.

à leur faire visualiser leur parcours global d'accompagnement (ESPOAR est une plateforme commune Pôle emploi, Conseil Départemental, Missions Locales et Caf). En accédant, en temps réel, à ces informations, les bénéficiaires peuvent mieux appréhender leur propre démarches d'orientation et d'insertion professionnelle.

Pair-aidance numérique et écosystèmes d'innovation sociale : un défi réunionnais ?

Développée dans le monde de la santé via, notamment, l'éducation thérapeutique des patientes et des patients (ETP), la pair-aidance implique elle aussi un suivi des personnes en situations de fragilités. Sauf que cet « encadrement » se joue de manière différente, sans véritable hiérarchie entre personne accompagnée et personne accompagnante. La pair-aidance suppose bien une formation mais c'est aussi et surtout un état d'esprit, une manière de faire et de voir les autres par le filtre de leurs capacités plutôt que de leurs incapacités. Encore et toujours on en revient à une posture d'accompagnement beaucoup plus dialogique et intégrée à une pensée de l'institution plus relationnelle, qui « consciente de la relation, [...] cherche à augmenter la capacité des hommes et des femmes, dans le respect des biens communs et la prise en compte des contraintes du nouveau régime climatique » (D. Agacinski, R. Beaucher, C. Danion [2021]²⁹).

Cette pair-aidance, en activant le filtre des capacités (plutôt que celui des incapacités) a aussi le mérite de déplacer les responsabilités des déprises numériques des françaises et des français : *quid* du design des services qui sont problématiques pour nombre de citoyennes et de citoyens ? Des choix de développements en français uniquement, jamais traduits en créole ni vocalisés (pour les personnes sourdes, illettrées ou allophones) et illustrés ? De l'évaluation de leurs efficacités ? Pourquoi mettre en avant, de manière permanente, le déficit d'accompagnement (souvent réel) en culpabilisant les usagères et usagers et pourquoi masquer d'autres formes de responsabilités en dédouanant celles et ceux qui conçoivent les interfaces informatiques de leurs manquements ?

Enfin, il semble que la société réunionnaise, parce que ses schémas de solidarités sont singuliers³⁰ et parce qu'elle fait depuis longtemps du *mayaz* évoqué précédemment une force, ait les moyens de constituer des connexions plus horizontales que verticales qui, inédites par leur ampleur et la façon dont elles suscitent de nouvelles considérations et d'autres façons de faire collectivement, fabriquent de véritables écosystèmes d'innovation sociale et solidaire. Des écosystèmes à l'intérieur desquels se construit un numérique plus voulu que subi. **FH**

Zoom sur...



SOLIDARNUM

L'association SOLIDARNUM a été créée par la volonté de ses fondatrices et fondateurs de

faire accéder plus facilement la citoyenne et le citoyen réunionnais aux services numériques qui lui sont de plus en plus proposés par le secteur public et privé.

Parmi les membres fondateurs se retrouvent des actrices et des acteurs des secteurs de la communication, de l'économie, de la recherche universitaire, de la gestion de collectivité, du déploiement de services numériques dans le secteur public, qui ont ainsi défini la raison d'être de l'association.

Aujourd'hui à la Réunion, les missions de SOLIDARNUM sont les suivantes :

- ▶ **le développement numérique harmonieux des territoires de La Réunion et de la zone sud de l'Océan Indien,**
- ▶ **la réduction des fractures numériques de la population,**
- ▶ **la mise en réseau des actrices et acteurs du numérique animant des actions ou proposant des services éco-citoyens et solidaires.**

SOLIDARNUM porte de nombreux projets comme, par exemple, le RunFabLab, le Pôle Interrégional Ordi 3.0 ou bien encore Zot Fabrik, une Fabrique de Territoire lauréate de l'appel à projets national.

POUR EN SAVOIR PLUS
→ solidarnum.org

LE PÔLE DESIGN DES SERVICES NUMÉRIQUES DE LA DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE (DINUM)

DesignGov

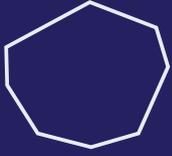
En 2017, le Président de la République a fixé deux objectifs à 2022 : rendre 100% des démarches administratives réalisables en ligne, et améliorer les services publics du quotidien grâce au numérique. Une gageure à l'heure où les produits et services numériques sont encore trop souvent conçus sans prendre en compte l'audience qu'ils servent (ce qui est le cas pour de nombreux services publics numériques). Le numérique devrait pourtant nous permettre d'améliorer la relation entre les usagers et l'administration, à travers des services simples, accessibles et humains. C'est à ce titre qu'a été créé le pôle design des services numériques de la direction interministérielle du numérique. En partenariat avec les ministères, il travaille pour qu'un plus grand nombre puissent utiliser ces services en toute autonomie. Pour ce faire, il pilote et suit la qualité de cette numérisation des services à travers l'observatoire de la qualité des démarches en ligne depuis juin 2019.

Depuis septembre 2020, le pôle a également mis en place Commando UX : des designers, des développeuses et des développeurs déployés au sein des ministères qui conçoivent ces services publics pour les améliorer.

Enfin, le pôle design des services numériques de la direction interministérielle du numérique participe au développement d'une culture de design d'inclusion au sein de l'État, et à la mise en communauté de compétences de design dans les administrations.

Le pôle Design des services numériques est rattaché à la direction interministérielle du numérique et placé, par délégation du Premier ministre, sous l'autorité de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques Stanislas Guerini.

POUR EN SAVOIR PLUS
→ design.numerique.gouv.fr/



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
 DÉVALIDÉES

accessibilité réelle prise en considéra- tion des personnes handicapées



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 valides^{3,4}.

¹ Jean-Marie Mizzon et Raymond Vall, « L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! », rapport d'information de la mission « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique » (rapport n°711), note de synthèse, Sénat, 17 septembre 2020, p. 18. En ligne : <https://senat.fr/rap/19-711/19-711.pdf>

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

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

⁴ Pour une généalogie plus complète du terme, voir Charlotte Puisseux (2020), *Dictionnaire CRIP*, auto-édition. En ligne : <https://charlottepuisseux.com/store/dictionnaire-crip>



Crédits photographiques : Caf de la Réunion.

Regard d'expert

Entretien : François Huguet

Frédéric Turblin

³¹ Depuis le 31 mars 2011, Mayotte est devenu le cent unième département français et le cinquième département d'outre-mer (DOM).

Frédéric Turblin est directeur de la Caisse d'allocations familiales de l'île de la Réunion. Engagé depuis de nombreuses années sur les questions de protection de l'enfance, de parentalité à l'épreuve du numérique ou bien encore sur celle (très actuelle dans les Départements et régions d'Outre-Mer — DOM) de recentralisation du Revenu de Solidarité Active (RSA) ; il a également lancé en 2017 le projet de tiers-lieu La Maison de l'Inclusion Numérique (L@MIN) au sein de la Caf qu'il dirigeait auparavant (département du Gard).

Convaincus que les Cafs ont un rôle très important à jouer sur les problématiques d'exclusion numérique et d'accès aux droits des citoyennes et des citoyens, nous revenons avec lui sur les enjeux de l'inclusion numérique vus au prisme de cet opérateur de service public majeur qu'est la branche famille de la Sécurité sociale française.

Les Caisses d'allocations familiales sont, depuis de nombreuses années, reconnues comme des acteurs de premier plan dans la lutte contre les exclusions numériques. De par leurs fonctions (versement aux particuliers des prestations financières à caractère familial ou social) et leurs actions adaptées aux besoins des familles, elles touchent une grande partie des publics dits « en difficulté » avec le numérique. Leurs rôles sont constamment convoqués lors des événements Numérique En Commun[s].

Pourriez-vous nous présenter plus précisément cet organisme, ses missions et son organisation ?

Frédéric Turblin : La branche famille de la Sécurité sociale française, qu'on appelle communément « la Caf » est issu du système de 1945, c'est toujours utile de le rappeler... Son ADN vient de cette séquence historique ouverte par le Conseil National de la Résistance. Cette « branche de la Sécu » s'est organisée de manière départementale et compte aujourd'hui 102 caisses locales. La dernière étant celle de

Mayotte, je la cite, car, pour la Réunion, c'est important de citer les collègues derniers venus de Mayotte³¹. Les Cafs sont des organismes du vivre ensemble républicain, des organismes de cohésion et de protection sociale à tous les sens du terme et c'est pour cette raison que leur poids dans la crise de la COVID-19 est très important.

Comment faire société y compris dans des contextes un peu particuliers ? Comment construire des réponses aux besoins de mixité, de protection sociale et d'inclusion citoyenne ?

Voilà quelques-unes des questions auxquelles les Cafs doivent répondre...

D'un point de vue juridique, qu'est-ce qu'une Caf ?

FT : C'est une entité sui generis issue de la jurisprudence. Il n'y a pas vraiment de définition réglementaire ou légale. C'est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public. Pour parler de la Caf de la Réunion que j'ai le plaisir de diriger depuis 2019, nous sommes 650 salariés de droit privé. J'ai un contrat de travail comme l'ensemble de mes collègues, seule la CNAF (Caisse Nationale des Allocations Familiales) qui est notre tête de réseau est un établissement public administratif, ce qui se conçoit bien. Mais les 102 Cafs de France sont des organismes de droit privé avec la caractéristique d'avoir une directrice ou un directeur qui dirige l'organisme sous la supervision d'un conseil d'administration issu du paritarisme social³².

Il ne faut pas oublier que les fonctions des Cafs sont nées, au 19^e siècle, de volontés du monde patronal qui voulait préserver la ressource humaine et qui souhaitait donc encourager la natalité. Parce qu'il n'est de richesse que d'hommes comme l'écrivait le philosophe Jean Bodin, il fallait faire en sorte de concilier vie familiale et professionnelle à l'époque. Des caisses locales qui ne dépendaient pas de la sécurité sociale, pour cause elle n'existait pas encore, se sont constituées autour des puits de mines dans le nord de la France et après 1945, elles ont été généralisées. Depuis, elles ont une existence juridique au titre de la sécurité sociale et du « risque famille ».

Rapidement, d'une ambition de natalité on est passé à une ambition de cohésion sociale avec, par exemple, des allocations parent isolé, et puis petit à petit, en 1988, le RMI puis le RSA, l'allocation adulte handicapé (AAH). Il s'agit ici du versement de minimas sociaux. C'est pour cette raison que je dis, pour résumer, que certes notre ADN c'est la famille, mais aujourd'hui la moitié de notre public est un public

non familial en tant que tel, ce sont plutôt des prestations dites de solidarité et a *fortiori*, si je peux ici évoquer les allocataires Caf de la Réunion où ceux des DOM, c'est très atypique parce que ce volet solidarité est beaucoup plus prégnant qu'en métropole.

“Comment faire société y compris dans des contextes un peu particuliers ? Comment construire des réponses aux besoins de mixité, de protection sociale et d'inclusion citoyenne ? Voilà quelques-unes des questions auxquelles les Cafs doivent répondre”.

Frédéric Turblin, Directeur de la Caisse d'allocations familiales de la Réunion.

Les Cafs articulent donc deux volets d'actions : prestations familiales, mais également actions sociales ?

FT : Absolument. Prenons l'exemple de la CAF de la Réunion, celui que je connais le mieux en ce moment ! La Réunion est une île de l'océan indien, un peu au sud de l'île Maurice, à plus de 9000 km de la métropole, qui fait donc face à une contrainte d'éloignement physique évidente. Elle regroupe 800 000 habitants, c'est donc un département très densément peuplé notamment dans les « bas » puisque c'est une île volcanique donc moins de monde dans les « hauts » et les « écarts ». Cette géographie est d'ailleurs un vrai enjeu en termes de cohésion sociale territoriale et d'accessibilité numérique et, au-delà du numérique, d'accessibilité aux services publics tout court et à la vie sociale d'une manière générale.

La Caf de la Réunion a la caractéristique de couvrir 80 % de la population de l'île. C'est un peu à l'image des autres organismes des DOM pour différentes

³² Le paritarisme, ou système de gestion paritaire, est un principe consistant en la cogestion d'un organisme par un nombre égal de représenté-es des employé-es et des employeur-ses. On parle alors d'un organisme paritaire.



Crédits photographiques : Caf de la Réunion.

raisons notamment de l'accès aux droits et de la précarité, de la paupérisation de la population. On a des taux record en moyenne nationale nous comptons près de 300 000 allocataires. On a environ 30 % de prestations en direction des enfants, des prestations familiales à proprement parler, les allocations familiales qui sont les allocations historiques, et dans les DOM en plus de cela, nous versons les allocations familiales à partir du 1er enfant. Ensuite 20 % de prestation logement et puis 10 % de prestations handicap. Tout cela forme une galaxie d'une vingtaine de prestations enchevêtrées, la dernière étant la prime d'activité.

Donc ça c'est le volet prestations qui représente 2 milliards d'euros par an à la Réunion. L'action sociale de la Caf est en revanche à la main du Conseil d'Administration. Il y a évidemment des règles d'engagement et bien sûr des priorités d'actions institutionnelles, mais c'est une action sociale déconcentrée, décentralisée, qui nous permet de prendre en compte et d'agir sur les problématiques du territoire à partir de 5 axes principaux :

- ▶ La petite enfance — on va construire des crèches, des centres de loisirs, des classes passerelles, etc. tout ce qui contribue à l'accueil de la petite enfance et à la mixité. Ce que je n'ai pas dit c'est que 40 % de la population de l'île de la Réunion vit sous le seuil de pauvreté, déjà ce chiffre-là est significatif...
- ▶ L'enfance, les loisirs, d'une manière générale, tout ce qui participe au temps libre.
- ▶ Le soutien à la parentalité, là aussi c'est l'ADN des Cafs, mais de plus en plus on parle de soutien à la parentalité dans le cadre d'une égalité réelle entre les hommes et les femmes, c'est aussi l'accompagnement en cas de coups durs — la parentalité empêchée pour des enfants porteurs de handicaps, la séparation, le décès d'un enfant, la médiation familiale, etc.
- ▶ Le logement, lieu de vie des familles, c'est difficile de faire famille ou de garder une dignité quand on a un logement non décent et malheureusement, le fléau du logement indigne dans les DOM est prégnant.
- ▶ La cohésion sociale qui englobe finalement un peu tout ça, mais qui est un axe en tant que tel et j'allais dire dans les DOM en plus et à la Réunion en particulier. Cohésion sociale et territoriale parce qu'il y a des enjeux, et le numérique, on va en parler, je pense, est un enjeu, un objectif, mais aussi un levier de cohésion sociale et territoriale.



Crédits photographiques : Caf de la Réunion.

On voit dans ces cinq leviers que vous mentionnez que le numérique est, en effet, assez transversal : il permet d'accéder à ses droits via des procédures dématérialisées, mais il pose également problème lorsque l'on ne maîtrise pas ses différents usages. Pourriez-vous nous éclairer sur la généalogie de cette problématique du point de vue des Cafs ?

FT : Il est vrai que cela fait des années que les Cafs s'interrogent sur cette question et au-delà de s'interroger, se mobilisent et essaient d'accompagner à l'usage des téléprocédures. Mais c'était un peu dans un sens unique : faire en sorte que les gens accèdent à leurs droits via de nouveaux moyens d'accès. C'est devenu un impératif et pour répondre à votre question, j'en ai vraiment pris conscience lors de mon passage à la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF) en 2016, quand la feuille de route du gouvernement nous a demandé de

mettre en place la prime d'activité. À ce moment-là, on a créé la première prestation sociale 100 % dématérialisée. À ce moment-là, nous nous sommes dit que ce n'était plus une option le numérique, qu'on assumait le fait de mettre en place une prestation qui aujourd'hui bénéficie à 10 % des Français.

On pourrait dire que cette prestation « a trouvé son public », elle coûte d'ailleurs 10 milliards d'euros à l'État et ici, à la Réunion, elle concerne 77 000 familles. Et ceci, face aux 100 000 bénéficiaires du RSA, porte selon moi à l'optimisme. Il correspond à 77 000 bénéficiaires qui déclarent une activité et bénéficient de droits sociaux qui sont des compléments de salaires.

“La crise de la COVID a également modifié ma compréhension de la nécessaire “culture numérique” que devaient posséder les publics allocataires”.

Frédéric Turblin.

Néanmoins, la problématique de l'exclusion numérique et de l'accès aux droits via ce numérique persiste et j'ai vraiment pris conscience de ces enjeux-là en tant que directeur de plusieurs branches familles différentes, en analysant le travail de mes équipes sur différents terrains et en essayant d'inventer des solutions avec elles et avec les partenaires des Cafs. La crise de la COVID a également modifié ma compréhension de la nécessaire « culture numérique » que devaient posséder les publics allocataires : on a fait face à de grandes difficultés et dans le même temps, le distanciel nous a permis de garder un lien avec nos allocataires.

On n'a jamais autant travaillé que pendant le confinement, on n'a jamais versé autant d'aides, on n'a jamais autant réinventé nos postures, nos façons de travailler !...

De ce fait, investir sur des actions d'acculturation des professionnels

et des allocataires Caf est-il une forme « d'investissement social³³ » qui permet de penser le « juste droit » ?

FT : C'est tout à fait pertinent d'associer ces deux concepts parce penser le « juste droit » en investissant socialement est, selon moi, une des manières les plus intéressantes de fabriquer de la cohésion sociale, de faire société. Ce faisant, on arrive à faire avancer concrètement la mixité, l'acceptation de la différence, la solidarité, et l'ensemble des acquis sociaux qui se sont construits tout au long de notre histoire.

Aujourd'hui, il me semble fondamental

“Aujourd'hui, il me semble fondamental de penser l'investissement social au regard de ce que nous fait le numérique. Il faut penser le juste droit avec et par le numérique”.

Frédéric Turblin.

de penser l'investissement social au regard de ce que nous fait le numérique. Il faut penser le juste droit avec et par le numérique. Ceci passe par des politiques massives de formation, d'encapacitation et d'autonomisation de nos allocataires. Ici, on rejoint l'ADN de la branche famille : « investir » sur l'enfance, sur la jeunesse pour faire en sorte que le numérique et sa compréhension soient valorisés dans les parcours de vie. Il faut aller au-delà des simples téléprocédures : il faut faire de la prévention comme le font les Promeneurs du Net³⁴, valoriser les habiletés, la créativité, aller vers de nouveaux modes d'apprentissages, d'accompagnements scolaires, parentaux, etc. Beaucoup de Centres Sociaux que nous accompagnons en tant que Caf s'emparent de ces questions, beaucoup de tiers-lieux travaillent également sur ces sujets. C'est sur cela qu'il faut investir socialement : sur de l'innovation sociale et solidaire.



Crédits photographiques : Caf de la Réunion.

³³ L'investissement social représente un nouveau paradigme des politiques sociales et une nouvelle approche des enjeux économiques auxquels elles sont confrontées. Apparue à la fin des années 1990, la notion reflète la volonté de moderniser les systèmes européens de protection sociale et de garantir leur viabilité tout en leur permettant de répondre aux nouveaux besoins sociaux. Le positionnement de ces politiques d'investissement social par rapport aux systèmes de sécurité sociale traditionnels est variable. Les auteurs sont divisés sur ce point : pour les tenants de la voie libérale, l'Etat d'investissement social doit remplacer les Etats-providence traditionnels ; pour les auteurs sociaux-démocrates, l'Etat d'investissement social doit plutôt s'ajouter à l'existant, les politiques de « promotion » venant compléter celles de « protection ». Selon les branches de la sécurité sociale, les dépenses peuvent plus ou moins être considérées comme des dépenses d'investissement : dans la mesure où elle vise à soutenir la natalité et l'emploi des femmes, la politique familiale peut être considérée comme un investissement ; l'assurance-maladie concourt au maintien de la main-d'œuvre en bonne santé et prévient la destruction de capital humain dans ses aspects de prévention ; en revanche, les dépenses de retraite peuvent difficilement être qualifiées d'investissement. L'idée fondamentale des promoteurs de l'investissement social est d'envisager la protection sociale comme un facteur productif. Inspirés par les théories de l'investissement en capital humain, ils appellent à privilégier les politiques qui permettent d'accroître tant la quantité que la qualité de ce capital. En ce qui concerne la quantité, l'enjeu est d'assurer la participation du plus grand nombre de personnes possible à la production, en soutenant la natalité, en développant l'emploi des femmes et des seniors et en évitant l'exclusion durable de certaines personnes du marché du travail. Pour améliorer la qualité du capital humain, il faut investir dans la formation tout au long de la vie, dès la petite enfance et jusqu'à la formation professionnelle continue, et améliorer la qualité des emplois.

³⁴ Sur ce point, voir : promeneursdunet.fr.

“Mais je crois qu’il faut aller encore plus loin, montrer à nouveau qu’elle est notre utilité sociale, travailler encore plus sur le développement de la citoyenneté en régime numérique, accompagner les publics, encore et toujours”.

Frédéric Turblin.

Il y a 10 ans, les CAF apprenaient à faire des téléprocédures et c’était très bien, mais aujourd’hui on voit que l’on a tous appris, peu ou prou, à faire avec Skype, Zoom ou WhatsApp. Cela permet aux parents de garder le lien avec leur enfant en métropole à 10 000 km de là. Ne serait-ce que sur les enjeux-là de parentalité basique, c’est aussi l’intérêt de cette inclusion numérique. Et les « gramounes » comme on dit ici, les personnes âgées, ne sont pas en reste, elles sont aussi très habiles quand on leur montre comment cela fonctionne, et l’investissement social c’est aussi l’intergénérationnel que peuvent favoriser les centres sociaux, entre des jeunes et des moins jeunes.

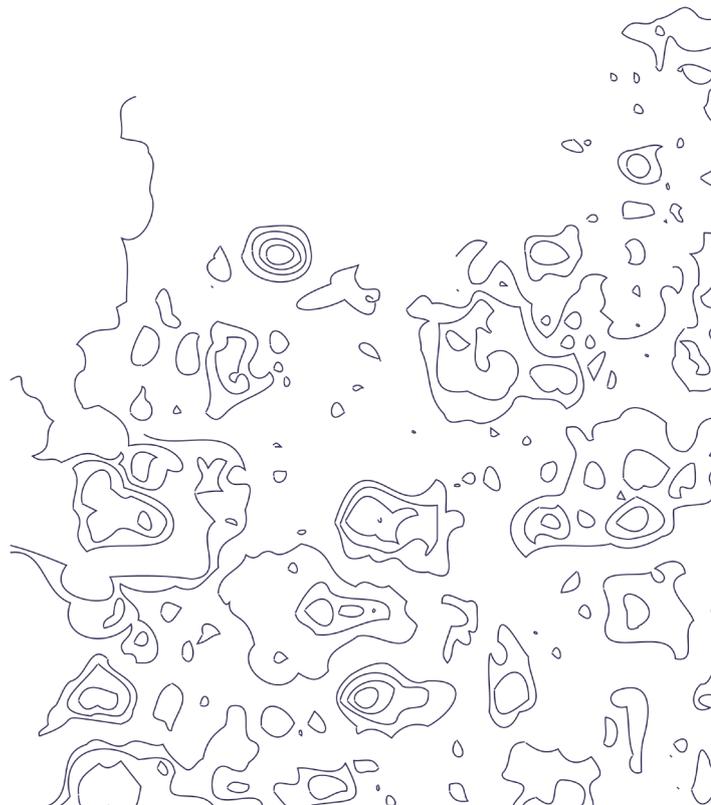
Je crois que si l’on veut être à la hauteur des défis qui nous sont posés, il faut que nous soyons une entreprise apprenante : nous acculturer nous-mêmes sur les usages du numérique et leurs enjeux, repenser nos postures d’accompagnements et devenir des centres ressources, comprendre les spécificités des territoires sur lesquels nous intervenons pour mieux accompagner nos allocataires en mode « sur-mesure ».

Justement, la Réunion a une spécificité forte sur les problématiques de l’illettrisme et donc de l’illectronisme, comment travaillez-vous ce « sur-mesure » ci ?

FT : Oui, effectivement, l’illettrisme est un problème très important sur l’île. Il y a 10 ans, on disait qu’il y avait 100 000 illettrés, aujourd’hui on dit il y a 110 000 illettrés... Je ne suis pas sûr que beaucoup de monde les ait comptés, mais en tout cas cela montre l’ampleur

de ce fléau social. L’illectronisme se traduit aussi en illectronisme aujourd’hui et c’est là sans doute un facteur encore plus excluant. Afin de résoudre ces problèmes, la Caf de la Réunion a surtout travaillé sur la question de la proximité avec ses publics : mon prédécesseur a, par exemple au l’idée lumineuse de mettre en place un Mobi’Caf, c’est-à-dire que nous avons deux camions avec des boxes et des ordinateurs qui sillonnent l’île et vont surtout dans les Hauts pour aller au plus près des populations pour essayer, en termes de proximité, de favoriser cet accès aux droits. Ces mobi-cafs complètent un maillage de partenaires relais, notamment des Espaces France Services, qui favorisent l’information et l’accès aux droits.

Mais je crois qu’il faut aller encore plus loin, montrer à nouveau qu’elle est notre utilité sociale, travailler encore plus sur le développement de la citoyenneté en régime numérique, accompagner les publics, encore et toujours, car on ne « rattrapera » pas le numérique et ses innovations technologiques, il faut que l’on crée de l’innovation sociale! **FH**



HYPERLIENS

Lancement de la saison 2 d'Hyperliens :

Le monde d'après est déjà là

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

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

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

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

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

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

LE FORMAT

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

QUAND ?

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



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



Ressources NEC National

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



Appel à manifestation d'intérêt

Outiller la médiation 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



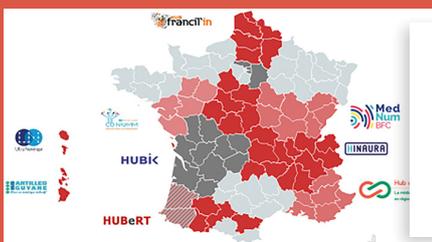
AIDANTS CONNECT

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.



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'essai et les enrichir grâce à leurs retours d'usages, valoriser et documenter les initiatives pour nourrir les autres territoires.

Tech for good (technologies pour le bien commun)

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

TIC(E)

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

Tiers-lieu

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

Transition numérique/digitale

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

Tutoriel vidéo

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

UX design

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

Web vs. Internet

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

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

Zone blanche

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

À propos de ce carnet



Équipe 2021-2022 des carnets NEC[S]

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

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

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

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

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

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

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

³⁵ Sur ce point, voir notamment : insee.fr/fr/statistiques/4241397 ainsi que l'édition 2019 du Baromètre du numérique : arcep.fr/cartes-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.

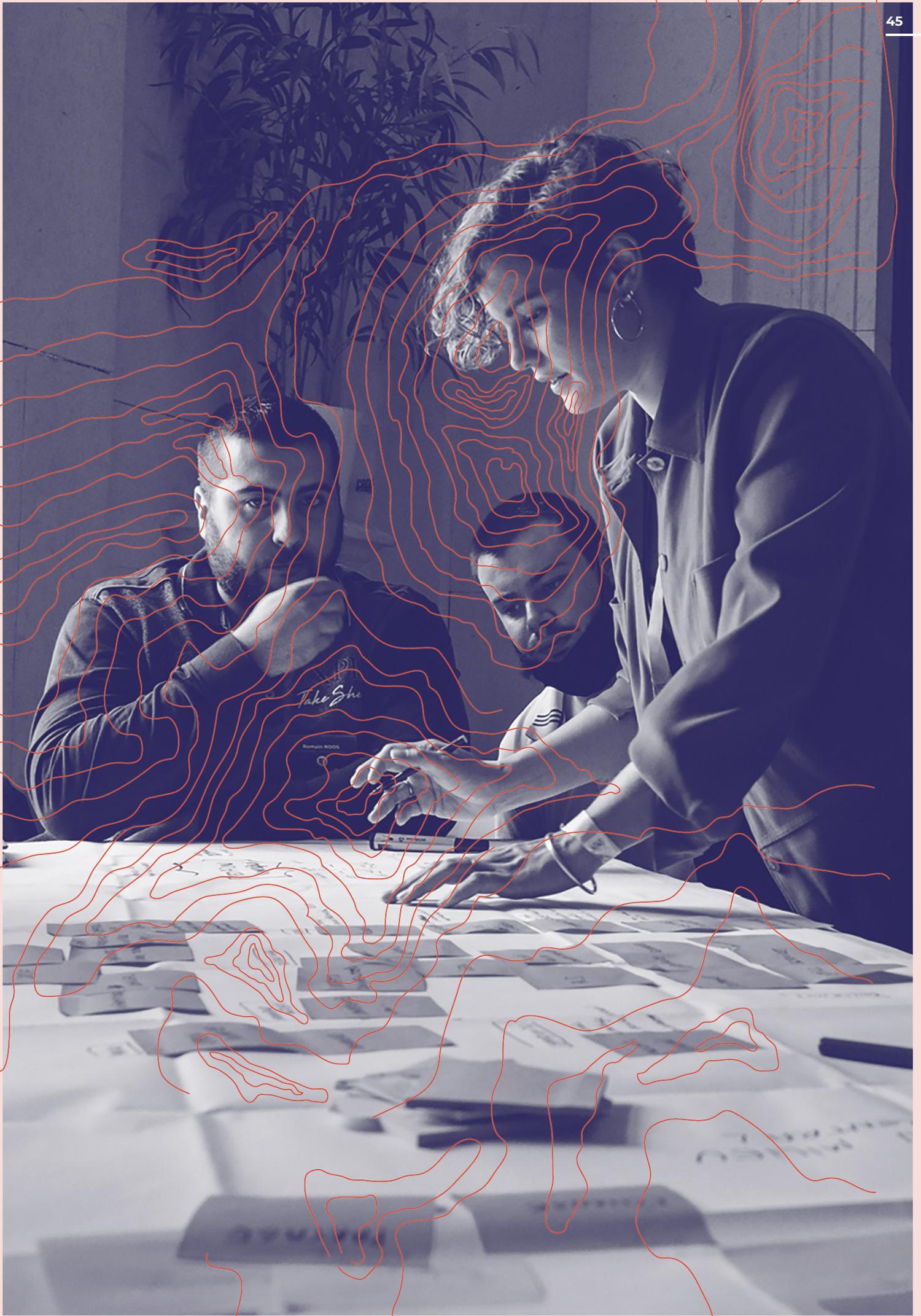
Cette diversité est une richesse qui nous permet d'aborder un spectre de problématiques de plus en plus large, mais qui n'auront de résolutions qu'articulées : inclusion numérique, développement des Tiers-Lieux, nouvelles formes de travail, sobriété numérique, transparence et participation citoyenne,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



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 974 : **Daniel Membrives, Christine Vidy** et **toutes les équipes de Solidarnum**. Nous remercions également **Pierre Reynaud, Marie-Claire Vaulry, Nadine Montagnon, Nadia Drula, Keïsha Fichora, Yannick Rugel** et **Frédéric Turblin** d'avoir accepté nos invitations à venir témoigner au sein de ce onzième carnet NEC[S].

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

CRÉATION GRAPHIQUE

Coordination générale :
françois huguet

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

Identité visuelle NEC :
Margot Sarret (Fréquence Écoles)

Crédits photographiques :
Sylvain Paley (La Société Nouvelle), Pierre-Louis Rolle, françois huguet, Programme Société Numérique (ANCT), Fréquence Écoles, Marion Bornaz, Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, Solidarnum, Sébastien Magro, La Poste, Frédéric Turblin, Conseil de la Culture de l'Éducation et de l'Environnement de La Réunion.

#11

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 !



#11

LES CARNETS
NEC[S] LOCAUX

NEC

La Réunion

L'inclusion numérique! Pour qui? Par qui? Pourquoi? Comment?

En 2021, l'événement Numérique en Commun[s] la Réunion a été organisé par l'association Solidarnum pour la troisième fois consécutive. Créée par la volonté de ses fondatrices et fondateurs de faire accéder plus facilement le citoyen et la citoyenne aux services numériques qui lui sont de plus en plus proposés par le secteur public et privé, Solidarnum est un acteur incontournable de l'inclusion numérique sur l'île de la Réunion.

Porteuse du Hub Ultra Numérique, hub territorial pour un numérique inclusif des territoires ultramarins, l'association se fixe comme objectifs le développement numérique harmonieux des territoires de La Réunion et de la zone sud de l'Océan Indien mais également la réduction de la fracture numérique touchant certaines couches sociales ou géographiques de la

population ainsi que la mise en réseau des actrices et acteurs du numérique animant des actions ou proposant des services éco-citoyens et solidaires.

Deux jours durant, au sein des différents espaces du centre de conférences du MOCA de la ville de Saint-Denis mais également en distanciel (conférence/tables-rondes diffusées en direct vidéo), le NEC 974 a permis de réunir l'ensemble des forces réunionnaises qui se mobilisent contre les différentes formes d'exclusions numériques.

Ce NEC 974 a aussi su présenter un panorama complet des dispositifs et outils existant pour lutter contre ces problématiques, sur l'île comme en métropole, livrer des témoignages sur d'autres territoires qui travaillent sur ces sujets, cartographier les financements existants, mais surtout, faire réseau afin d'agir de manière plus efficace pour un numérique d'intérêt général réunionnais!

 @NumeriqueEnCommuns

 @NumEnCommuns



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES