RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Sambre-Avesnois-Thiérache

Quel numérique au service de l'action sociale ?

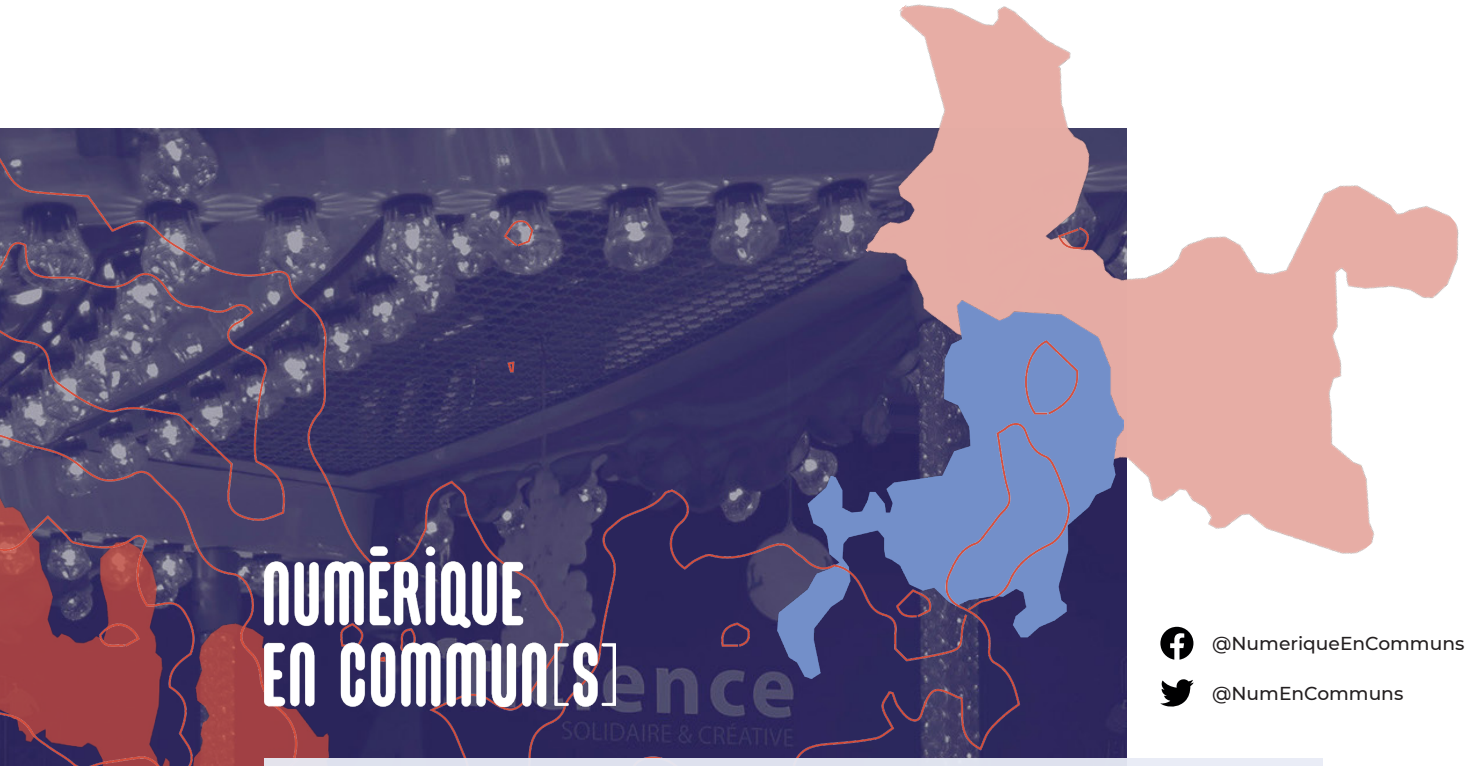
Du 14 au 17 décembre 2021

Entretiens et reportages sur la médiation socio-numérique en quartiers populaires

Avec le regard d'experte de ***Nadia Okbani*** *sur le travail social à l'épreuve de la dématérialisation*

#13 LES CARNETS NEC[S] LOCAUX

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE



NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

@NumeriqueEnCommuns

@NumEnCommuns

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

Ils s'articulent autour d'une dynamique nationale et locale à travers des événements organisés partout en France tout au long de l'année, et ce depuis 2018, par les divers 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 2022 a eu lieu au stade Bollaert-Delelis à Lens les 28 & 29 septembre 2022. Cette cinquième édition a permis de partager de bonnes pratiques entre professionnelles et professionnels et de créer des ressources communes pour défendre un numérique d'intérêt général.

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

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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

LA MEDNUM

FRÉQUENCE ÉCOLES

Édito

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 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'ANCT[1].

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

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

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

Note à l'attention de la lectrice et du lecteur

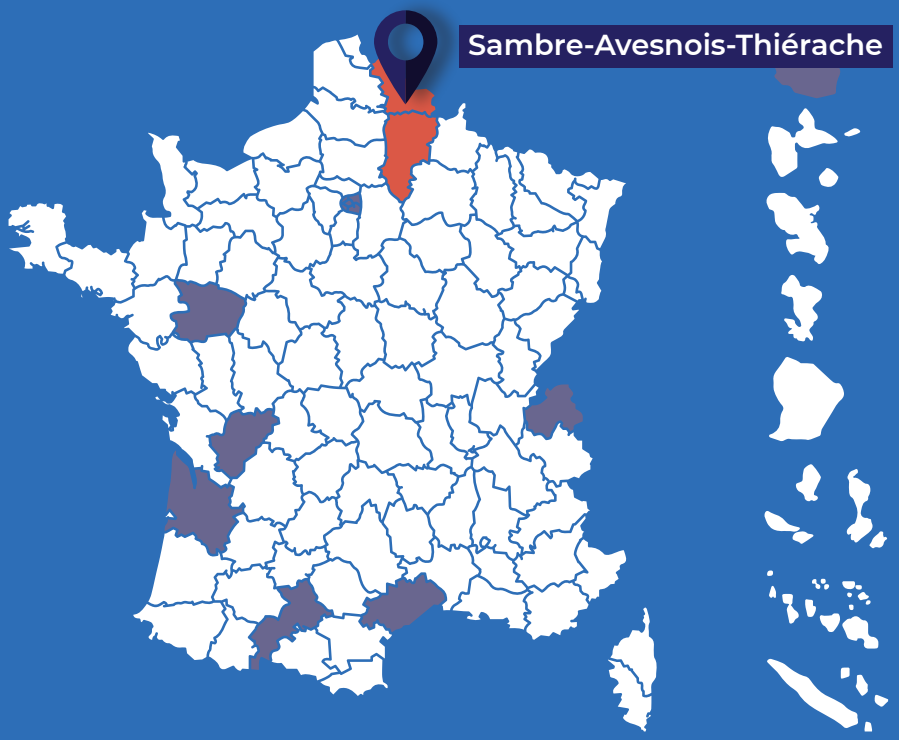
Dans ce carnet, nous avons décidé d'adopter les principes de l'écriture inclusive. Par ce choix, nous voulons montrer qu'en utilisant cette forme rédactionnelle, il est possible de contenir les stéréotypes de genre, d'assurer une meilleure représentation des femmes dans la langue et d'éviter leur enfermement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

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

Pour arrêter ces choix typographiques, nous sommes notamment inspirées de la charte publiée par la revue féministe La Déferlante[2].

#12
LES CARNETS NEC[S] 2021

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 aout 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**

07 **Le mot des organisatrices et des organisateurs**

08 **Numérique en commun(s)**

10 **Eclairage(s)**

Hybrider les médiations numérique, sociale et administrative

17 **Portrait de territoire**

Sambre-Avesnois-Thiérache

20 **Reportage(s)**

Centres sociaux connectés : l'union fait la force des actrices et acteurs locaux

23 **Reportage(s)**

L'idéation collective, un format à développer dans les NEC(S) Locaux

28 **Découvrez le carnet NEC National 2021**

30 **Regard d'experte**

Le travail social à l'épreuve de la dématérialisation avec Nadia Okbani

36 **Reportage(s)**

Au plus près des besoins de la population, un tiers-lieu dans un centre commercial

39 **Ailleurs en France**

Bagnolet (93) : Médiation sociale numérique au quartier de La Noue

46 **Hyperliens**

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

48 **Ressources NEC National 2021**

50 **Les dispositifs Société Numérique**

52 **Lexique**

56 **À propos de ce carnet**

Le mot du Programme Société Numérique de l'ANCT

60 **Crédits**

FICHE
D'IDENTITÉ

NEC

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S] SAMBRE-AVESNOIS-THIÉRACHE (SAT) : UNE SEMAINE DÉDIÉE AU NUMÉRIQUE INCLUSIF.

Organisé par Efficience, première start-up associative des Hauts-de-France, le NEC SAT a regroupé un nombre important d'actrices et d'acteurs du territoire autour d'événements originaux : hackathon social, ateliers participatifs, tables-rondes, sessions de formation, etc.

Ce carnet aborde nombre de sujets qui sont ressortis lors de ces échanges et explore plus en détail les transformations de l'action sociale liées à la généralisation du numérique.
Il se concentre sur deux problématiques précises. Tout d'abord, comment la dématérialisation des services de l'État agit sur le quotidien des travailleuses et travailleurs du social. Mais aussi, en miroir, comment le numérique peut renouveler leurs pratiques et les aider dans leurs actions.

Bonne lecture !

3 ENSEIGNEMENTS CLÉS DE CE NEC

- Une entrée dans le numérique par les problématiques sociales du territoire
- Un écosystème qui répond à cette exigence par la fédération des actrices et acteurs de la médiation numérique et du social
- Une volonté d'avancer par l'expérimentation et l'entrepreneuriat

3 CHANTIERS EN COURS SUR LES THÉMATIQUES DU NUMÉRIQUE INCLUSIF

- Expérimentation d'un **tiers-lieu éphémère dans un centre commercial** pourW aller toucher des publics éloignés des structures traditionnelles de médiation
- Mise en place de **hackathons sociaux** pour favoriser l'entrepreneuriat social et fédérer les actrices et acteurs du territoire
- Mobilisation de **60 adultes-relais** sur le territoire pour tester des actions conjointes de médiation numérique et sociale

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

- **Collaboration avec les Centres sociaux connectés** pour amener dans les centres sociaux une approche dé-stigmatisante et ludique du numérique
- **Collaboration avec France Médiation** pour consolider et ancrer dans le temps long la discussion entre actrices et acteurs du numérique et celles et ceux du social



NEC

SAMBRE-AVESNOIS-THIÉRACHE

Quelques chiffres

Sambre-Avesnois-Thiérache : du 14 au 17 décembre 2021

- 105 participantes et participants
- 21 heures de programme
- 3 jours d'événement
- 12 intervenantes et intervenants
- 15 structures partenaires-participantes
- 4 défis relevés lors de l'hackathon
  (voir article p. 23)
  - 3 prototypes de solutions
  - En amont : 2 ateliers de pré-idéation

Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Créative

Le mot des organisatrices et des organisateurs

Ces cinq dernières années, l'association Efficience Solidaire et Créative a agi pour une transition numérique qui soit vecteur de développement territorial sur les arrondissements de la Sambre-Avesnois-Thiérache (SAT)[3].

Pour cela, plusieurs volets d'action ont été mis en place, notamment :

- la montée en compétences numériques professionnelles des personnes ;
- l'accompagnement à la digitalisation de structures (PME, artisans et de l'ESS) ;
- et enfin, la nécessité de densifier les actions d'inclusion numérique pour le plus grand nombre.

Ce travail de terrain, au plus proche des besoins des habitantes et habitants, a permis progressivement de mieux connaître les forces locales et d'enclencher petit-à-petit, une véritable dynamique intégrant progressivement l'ensemble des actrices et acteurs locaux de la médiation numérique.

Ces actions ont été accélérées par la crise sanitaire qui a eu pour effet d'accroître l'action de médiation numérique sur le territoire. Cette crise a mis en lumière la capacité d'agir des actrices et acteurs associatifs de proximité qui ont su sur le territoire SAT être force de propositions et de solutions face à des besoins numériques urgents.

Les actrices et acteurs ont su également mutualiser leurs compétences et décliner des services au plus proche des habitantes et des habitants (en zone rurale et zone urbaine). Aussi, les collectivités ont pu s'appuyer sur ce tissu associatif dense et réactif au bénéfice du plus grand nombre.

L'événement Numérique En Commun[s] en Sambre-Avesnois-Thiérache s'inscrit dans cet élan collectif, cette volonté de répondre aux défis de notre temps en partant des atouts locaux, et en imaginant des solutions nouvelles qui partent du contexte local.

Car le développement territorial à travers le prisme de la transition numérique ne dépend plus seulement des décisions venant d'en haut, des ministères ou des collectivités, mais le local doit être perçu dorénavant comme un espace vivant comportant ses propres dynamiques et la capacité d'agir à son propre développement.

C'est dans ce cadre que nous avons proposé l'événement Numérique en Commun[s] SAT, laissant une grande part aux idées et à l'intelligence collective, en intégrant des actrices et acteurs publics, sociaux et de l'économie sociale et solidaire ; car la mise en commun des compétences et de la créativité de chacune et chacun a un objectif : le numérique inclusif.

Jamel MEDJAHED, *directeur de Efficience Solidaire et Créative*

[3] Voir « Portrait de territoire : Sambre-Avesnois-Thiérache », p. 17-19.

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

Numérique en Commun[s]

Sambre-Avesnois-Thiérache : du 14 au 17 décembre 2021



Efficience Solidaire et Créative et plusieurs structures partenaires ont organisé mi-décembre 2021 une semaine dédiée au numérique inclusif.

Cette initiative s'inscrivait dans le cadre de la dynamique nationale « Numérique en Commun[s] » initiée par l'État via le Programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). L'événement avait pour but de mobiliser les forces vives, actrices et acteurs de terrain engagés sur le sujet de l'inclusion numérique au niveau des territoires de la SAT : Sambre-Avesnois (59) et de la Thiérache (02).

Effectivement, de multiples actrices et acteurs de terrain, des collectivités, des habitantes et habitants engagés ont initié une dynamique collective inédite sur la SAT. Depuis fin 2019, le label Fabrique Numérique de Territoire porté par Efficience a permis de mettre les forces en mouvement sur les deux territoires à la fois. Une action mutualisée permet aujourd'hui de déployer des actions au cœur des villages (zone de revitalisation rurale – ZRR), comme au sein des quartiers prioritaires (quartiers prioritaires de la politique de la ville – QPV). La dynamique portée au départ essentiellement par le monde associatif (ESS) est rejoint progressivement par des collectivités (intercommunalités, État, etc.) et d'importantes entreprises locales (centre commercial Auchan). Un projet large de HUB SAT, sous forme de pôle territorial de coopération économique (PTCE) est en cours de constitution avec un volet important dédié à la « filière Inclusion numérique ».

C'est à travers cette trajectoire ambitieuse, qu'Efficience Solidaire et Créative et plusieurs structures partenaires ont souhaité proposer un évènement riche, ponctué de temps d'information et de sensibilisation, d'ateliers et de réflexion collective. Lors du NEC SAT, un hackathon social a notamment permis de proposer et de mettre en place des solutions pour mieux lutter contre l'exclusion numérique dans un contexte d'accompagnement social de personnes.

Le Hub régional Les Assembleurs a été un partenaire essentiel à cet évènement.

De nombreuses structures se sont déjà engagées.

POUR EN SAVOIR PLUS

→ **bonjour@efficience59.fr ou 07 87 14 85 05**


NEC
NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]
Efficience
SOLIDAIRE & CRÉATIVE
FOCUS sur l'inclusion numérique en Sambre-Avesnois-Thiérache !
« Des rencontres au service de l'innovation sociale et numérique »
Mardi 14 / 12 matin : Matinée d'ouverture
09h30 – 12h00. Les outils et dispositifs au service des acteurs de l'inclusion numérique.
Avec la participation du Hub « les Assembleurs » et d'autres interventions d'acteurs locaux.
Mardi 14 / 12 Après-midi : Lancement Hackathon social
Idéation sur le sujet de « l'action sociale dans un contexte de digitalisation avec l'Institut Social de Lille ISL-Maubeuge, de conseillers numériques et de numériciens.
Mercredi 15 / 12 Après-midi : Zoom sur les activités des centres sociaux connectés
Au Tiers lieu Efficience à la Galerie de Auchan Louvroil
Initiation au stylo 3D et à la réalité virtuelle
Découverte des hologrammes et de l'impression 3D
Jeudi 16 / 12 : Suite hackathon
Journée de Co-créativité et de conception de projets.
Clôture hackathon , remise prix.
Inscription et/ou infos complémentaires
bonjour@efficience59.fr
Tac Tic Animation
Région Hauts-de-France



Crédits photographiques : Yaël Benayoun

Éclairage(s)

Hybrider les médiations numérique, sociale et administrative

Texte : Yaël Benayoun

Les Hauts-de-France font partie des régions les plus pauvres de France. Les situations de surendettement, d'illettrisme, de décrochage scolaire ou professionnel y sont particulièrement fréquentes ; plus d'une personne sur quatre vit sous ou proche du seuil de pauvreté[4]. En contact quotidien avec des populations en détresse, l'association Efficience Solidaire et Créative[5] a souhaité inscrire la présente édition de Numérique en Commun[s] dans le territoire le plus défavorisé de la région : la Sambre-Avesnois-Thiérache (SAT).

Mise en évidence seulement en 2018 avec la signature du premier Pacte pour la réussite de la Sambre-Avesnois-Thiérache, la fragilité du territoire fait l'objet d'un important plan de décloisonnement et de développement. Renouvelé pour trois années consécutives en 2021, le Pacte engage l'État, la Région et les départements de l'Aisne et du Nord qui couvrent, tous deux, administrativement le territoire SAT[6].

C'est donc de manière assez logique que le NEC SAT 2021 s'est ouvert sur une présentation du Pacte et des enjeux sociaux du territoire. Logique, mais assez peu commun sur l'ensemble des NEC locaux que nous avons pu suivre pour être souligné.

L'action sociale comme point d'entrée dans les questions numériques

En effet, la spécificité de ce NEC était d'aborder le numérique à partir des problématiques locales de l'accompagnement social. Cela a été particulièrement visible tant dans le choix des partenariats que des formats proposés. Au côté des actrices et acteurs institutionnels – la Ville de Maubeuge, où se tenait l'événement, l'agglomération Maubeuge-Val de Sambre, la région Hauts-de-France – un nombre important de structures de l'action sociale était impliqué dans la programmation.

[4] En 2018, 18 % de la population régionale vit sous le seuil de pauvreté, et 9,4 % a un niveau de vie proche du seuil de pauvreté (halo de pauvreté). Voir Mickaël Bréfort et Cyril Gicquiaux (2021), « Plus d'un demi-million de personnes proches du seuil de pauvreté », *Insee Flash Hauts-de-France*, n°119. En ligne : insee.fr/fr/statistiques/5349726.

[5] Dans le reste du carnet, nous utiliserons le nom abrégé de l'association : Efficience.

[6] Voir *Pacte II pour la Réussite de la Sambre-Avesnois-Thiérache (2021-2024)*. En ligne : prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france/content/download/89046/571897/file/Pacte%20SAT%20II%20-%20signature.pdf.

Animatrice de l'ensemble, l'association Efficience avait prévu trois jours denses : une première journée de présentation des initiatives locales actives dans le champ des médiations numérique et sociale (Les Assembleurs, Tac Tic Animation, Les Centres sociaux connectés, etc.), deux demi-journées d'idéation (hackathon social) autour du sujet « l'action sociale dans un contexte de digitalisation » avec des étudiantes de l'Institut Social de Lille (ISL, antenne de Maubeuge) et des conseillères et conseillers numériques France Services (CnFS), et une journée de débats et de sensibilisation organisée avec l'association France Médiation sur le thème « La médiation sociale et numérique ». Si cette dernière journée a dû être reportée pour des raisons logistiques, l'hybridation des médiations numériques et sociales était au cœur de tous les échanges. Parmi les problématiques soulevées, nous en retenons trois.

- Premièrement, la nécessité, exprimée par les actrices et acteurs de l'accompagnement social, de se mettre au numérique pour répondre aux besoins croissants des populations locales. Avec la généralisation des démarches en ligne, comment continuer à accompagner les familles et les personnes isolées vers l'autonomie ? Quelles offres de proximité développer ? Comment « déstigmatiser » le numérique ? Comment adapter les méthodes existantes contre l'illettrisme à l'illectronisme ?
- Deuxièmement, les implications de ce passage forcé au numérique sur les organisations et les métiers. Comment réduire la fracture numérique au sein des structures d'accompagnement, en particulier les centres sociaux ? Quelles compétences cela nécessite-t-il chez les travailleuses et travailleurs sociaux ? Comment mutualiser les équipements numériques qui représentent un coût conséquent pour les structures de proximité ?
- Et troisièmement, le besoin d'interconnaissance et de coordination des différentes structures du territoire pour penser une stratégie globale d'inclusion sociale et numérique. Comment articuler les dispositifs d'État, les actrices et acteurs de la médiation numérique nouvellement arrivés sur le territoire et ceux, plus traditionnels, de l'accompagnement social ? Comment délimiter les missions des différents métiers et filières professionnelles (médiatrices et médiateurs numériques, CnFS, animatrices et animateurs socio-culturels, assistantes et assistants sociaux, conseillères et conseillers en économie sociale et familiale, etc.) ? Comment animer en transversalité les réseaux de la médiation numérique et ceux de la médiation sociale alors que beaucoup travaillent encore en silo ?

Le numérique au cœur des politiques de modernisation de l'État

L'expression de ces trois problématiques est significative de l'actuelle porosité des médiations numérique, sociale et administrative. Celle-ci s'explique en partie par la prévalence des processus d'informatisation, puis de numérisation dans les grandes réformes sociales et administratives des trente dernières années.

Avec la nomination d'un ministre des réformes administratives en 1961, la réforme de l'État devient, en France, un procédé ordinaire de gouvernement[7]. Malgré l'hétérogénéité des gouvernements qui se succèdent, l'enchaînement des réformes repose sur des discours de légitimation similaires. Sur les soixante dernières années, l'historien Michel Casteigts en distingue trois : l'injonction au changement permanent (le monde change, l'État et les administrations publiques doivent s'adapter), la recherche d'une meilleure efficacité de l'action publique *via* la simplification de ses procédures et la modernisation de son organisation, et enfin, la nécessité d'un renforcement

[7] Voir Michel Casteigts (2011), « Réformer l'administration publique en France : histoire d'une réforme au-delà (ou en-dehors) du NPM », *in* Joachim Beck et Fabrice Larat, *Reform von Staat und Verwaltung in Europa - Jenseits von New Public Management? / Réforme de l'État et de l'administration en Europe - Au-delà de la Nouvelle Gestion Publique ?*, Dike Verlag et Nomos Verlag, pp. 159-172. En ligne : halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02510966/document. Pour une généalogie des réformes de l'État en France, voir l'ouvrage de référence : Philippe Bezès (2009), *Réinventer l'État. Les réformes de l'administration française (1962-2008)*, PUF.

de la proximité de l'administration avec chacune et chacun de ses administrés pour assurer transparence et contrôle démocratique[8]. Trois types de discours qui focalisent l'attention sur le fonctionnement des administrations, et non sur le contenu des réformes et des politiques mises en œuvre.

L'expression de ces trois problématiques est significative de l'actuelle porosité des médiations numérique, sociale et administrative. Celle-ci s'explique en partie par la prévalence des processus d'informatisation, puis de numérisation dans les grandes réformes sociales et administratives des trente dernières années.

À partir de la fin des années 1990, le numérique est présenté comme l'instrument des transformations en cours de l'État français, dans la droite ligne des politiques du nouveau management public mises en place dans les pays anglo-saxons dès les années 1970 (*new public management*). La modernisation de l'État, et la généralisation progressive du numérique au sein des administrations qui l'accompagne, est alors essentiellement conçue comme « une simplification du droit sans réelle attention apportée à la modification des processus concrets[9] ». Conformément aux discours de légitimation précités, le numérique devait améliorer tant la qualité du service rendu que les conditions de travail des agentes et des agents, assurer la transparence de l'action publique ou renforcer la proximité des administrations[10].


Crédits photographiques : Yaël Benayoun

Des conséquences sociales alarmantes

Vingt ans après, ces promesses sont loin d'être tenues. Dénoncées par un grand nombre d'institutions (voir encadré "Ressources", p. 16), les politiques de modernisation de l'action de l'État sont aujourd'hui des facteurs d'exclusion pour les personnes et familles les plus isolées. L'obligation de passer par des dispositifs numériques (ordinateur, scanner, box internet, boîte mail, plateformes en ligne) pour la moindre démarche représente tout autant de barrières qui multiplient, à chaque étape, les risques d'erreur et d'abandon. Au sein des administrations, les réductions d'effectifs et de lieux d'accueil physiques qui accompagnent la dématérialisation ne font qu'accentuer le phénomène. Selon les derniers chiffres de l'Insee, c'est un adulte sur trois qui a renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021[11].

Sites web non accessibles, changements d'interface constants, explosion des délais de traitement des dossiers, non maîtrise du langage administratif et de ses codes, administrations injoignables… Pour ne pas perdre leurs droits, l'écrasante majorité des personnes en difficulté se tournent vers des tiers de confiance, principalement des proches (cercles familial et amical) ou l'environnement immédiat (voisinage, structures de proximité)[12]. Néanmoins, y compris dans les structures de proximité comme les bibliothèques, les maisons de l'emploi, les centres communaux d'action sociale, les centres socioculturels, les associations communautaires ou encore les tiers-lieux, les personnes sollicitées manquent bien souvent de temps, de moyens et de compétences pour répondre correctement à la complexité et au flux des demandes[13].

[8] Michel Casteigts (2011), *op. cit.*, pp. 159-160.

[9] *Ibid.*, p. 161

[10] Voir par exemple l'historique proposé par la rédaction de Vie publique, site d'information de la Direction de l'information légale et administrative (DILA), rattachée aux services du Premier ministre : « E-administration : du PAGSI au programme Action publique 2022 » (2021), Vie-publique.fr. En ligne : vie-publique.fr/eclairage/18925-e-administration-du-pagsi-au-programme-action-publique-2022.

[11] François Gleizes, Amandine Nougaret, Anna Pla et Louise Viard-Guillot (2022), « Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021 », *Insee focus*, n°267. En ligne : insee.fr/fr/statistiques/6438420.

[12] Philippe Archias et Solène Manouvrier Solène (2020), « Comprendre la diversité des pratiques pour accompagner la capacitation numérique : Retour sur l'étude Capital numérique », *Bibliothèques et inclusion numérique*. En ligne : enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-045. Voir également : Sabrina Aouici, Rémi Gallou, Malorie Peyrache et Julie Rochut (2021), « La dématérialisation des services publics : Enquête sur l'impact des difficultés d'accès aux services numériques », *Les cahiers de la CNAV*, document de travail. En ligne : researchgate.net/publication/353702369_La_dematerialisation_des_services_publics_Enquete_sur_l'impact_des_difficultes_d'acces_aux_services_numeriques.

[13] Voir par exemple François Sorin et Pierre Mazet (2020), « Aide aux démarches administratives en ligne et poursuite de l'autonomie numérique dans un contexte de dématérialisation : une nécessaire coopération à l'échelle des écosystèmes locaux », synthèse, Ti Lab, Askoria.

Retrouvez la suite des notes sur la page suivante. →



L'hybridation des médiations, un enjeu de politiques publiques

Face à cet éclatement de l'accompagnement administratif, auparavant pris en charge par les administrations elles-mêmes, les acteurs des médiations sociale et numérique occupent une position particulière. Comme le rappelle la sociologue Fabienne Barthélémy, dans le secteur de l'intervention sociale, les métiers de la médiation sociale sont développés à la fin des années 1990 pour répondre aux restrictions budgétaires des institutions sociales[14]. Moins qualifiés que les professions traditionnelles sanctionnées par un diplôme, ces nouveaux métiers du social sont également plus lâches dans leurs attributions.

Adossées à des formes d'emplois précaires définies par les pouvoirs publics dans le cadre de programme de lutte contre le chômage, les médiatrices et médiateurs doivent, en effet, inventer leurs modes d'interventions au quotidien. Les institutions qui en bénéficient disposent ainsi de travailleuses et travailleurs polyvalents, et peu coûteux, qui peuvent être positionnés dans les interstices et adapter leur activité aux besoins de l'organisation.

Dans le contexte de dématérialisation, il n'est donc pas surprenant de voir qu'une partie de l'accompagnement administratif retombe, in fine, sur ces professions même si cela peut être très éloigné de leur champ d'action initial tant les sollicitations peuvent être diverses.

On observe un mouvement similaire avec les métiers de la médiation sociale qui se développent dans les structures de proximité non à partir d'un référentiel métier circonscrit, mais de la création d'espaces dédiés (des dispositifs Espaces Culture Multimédia et Espaces Publics Numériques à la fin des années 1990 à celui des Maisons de services au public et des Maisons France Services dans la seconde moitié des années 2010). Dans le contexte de dématérialisation, il n'est donc pas surprenant de voir qu'une partie de l'accompagnement administratif retombe in fine sur ces professions même si cela peut être très éloigné de leur champ d'action initial tant les sollicitations peuvent être diverses.

Vers une professionnalisation de la médiation sociale numérique ?

Cette malléabilité à l'extrême n'est pas étrangère à la souffrance au travail qui traverse aujourd'hui les métiers des médiations sociales et numériques, et plus largement de l'action sociale. Cette souffrance s'exprime par un important taux de défection, et une demande de plus en plus importante de structuration et de professionnalisation des filières de médiation de la part des travailleuses et travailleurs du social comme de l'inclusion numérique[15].

Conscientes de ces difficultés, les administrations commencent depuis quelques années à expérimenter des dispositifs permettant de mieux articuler les missions des différentes professions, comme la création d'un diplôme d'État de Moniteur éducateur médiateur social numérique (DEME MSN) par l'Institut Régional du Travail Social (IRTS) de PACA-Corse ou l'expérimentation de nouveaux métiers à la croisée des champs du social et du numérique (comme les CnFS).

L'édition nationale de Numérique en Commun[s] 2022 devrait également être l'occasion de retravailler les référentiels métier des professions de l'action sociale et de l'inclusion numérique pour assurer une meilleure coordination. YB

[13] En ligne : labacces.fr/?Rapport/download&file=Aide_aux_dmarches_en_ligne__Une_necessaire_coopration_des_ecosytemes_locaux.pdf.

[14] Fabienne Barthélémy (2009), « Médiateur social, une profession émergente ? », *Revue française de sociologie*, vol. 50, n°2, pp. 287-314. En ligne : halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02319242/file/~PPT-SMARTCITY-MD.pdf.

[15] Concernant le travail social, voir : Nadia Okbani (2022), « Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social », *Informations sociales*, n° 205, pp. 38-46. En ligne : cairn.info/revue-informations-sociales-2022-1-page-38.htm. Concernant l'inclusion numérique, voir : Pierre Mazet (dir.) (2021), « Lieux et acteurs de la médiation numérique : Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? », rapport de recherche LabAccès, Ti Lab, Askoria. En ligne : askoria.eu/images/PDF-Actualites/LabAcces_Rapport_MedNum_version_Definitive_mars2021.pdf.

RESSOURCES

Les institutions qui ont alerté sur les conséquences des politiques de dématérialisation sont nombreuses. Voici une petite sélection de sept publications parmi les plus marquantes.

La Défenseure des Droits :

- Défenseur des droits (2019), « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », rapport. En ligne : defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf
- Défenseur des droits (2022), « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », rapport. En ligne : defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_rapport-dematerialisation-2022_20220307.pdf

Le Sénat :

Jean-Marie Mizzon et Raymond Vall (2020), « 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. En ligne : senat.fr/rap/r19-711/r19-7111.pdf

L'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) :

- Héléna Revil et Philippe Warin (2020), « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social, n°28, pp. 121-133. En ligne : hal.archives-ouvertes.fr/hal-03079274/document
- Nasta Belhumeur et Antoine Rode (2021), « Des éloignés du numérique face au nouveau fardeau administratif : le doublement de la relation de service », Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore), working paper n°33. En ligne : odenore.msh-alpes.fr/sites/odenore/files/Mediatheque/Documents_pdf/documents_travail/wp33.pdf

Fédération des Centres sociaux :

- Fédération des Centres sociaux de Seine–Saint-Denis (2018), « Les usages du numérique en centre social », rapport. En ligne : seinesaintdenis.centres-sociaux.fr/files/2019/06/Les-usages-du-num%C3%A9rique-en-centre-social-2018-min.pdf
- Fédération des Centres sociaux et socioculturels de France (2020), « Centres sociaux : Au cœur d'une société numérique humaine et solidaire », rapport. En ligne : centres-sociaux.fr/files/2020/09/Num%C3%A9rique-et-centres-sociaux.pdf



Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Cré



RESSOURCES

La médiation

Action sociale, affaires familiales, activités culturelles, procédures judiciaires, monde du travail, litiges administratifs, numérique… la médiation semble échapper à tout effort de définition tant ses domaines d'application sont vastes et divers. Pourtant, elle appartient, avec la négociation et la conciliation, aux modes alternatifs de règlement des différends (MARD) dont l'exercice est encadré par la loi[16].

Les organisations professionnelles de la médiation[17] s'accordent pour caractériser, quel que soit le domaine concerné, l'acte de médiation à partir de deux éléments principaux : le processus mis en œuvre et la posture du tiers médiateur. Caractérisation que Michèle Guillaume-Hofnung, professeure émérite en droit public, résume ainsi :

> *Globalement, la médiation se définit avant tout comme un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médieurs [personnes impliquées dans la médiation][18] – favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause[19].*

Cette définition est stimulante dans la mesure où elle comprend la notion de « différend » dans son acception large, comme un continuum qui s'étendrait du risque de rupture ou d'absence de communication aux situations de conflit ouvert. Néanmoins, elle est difficilement applicable aux champs de l'action sociale, du numérique ou de la culture qui ne permettent pas toujours la mise en place d'un cadre égalitaire, condition pourtant *sine qua non* à la responsabilisation et à l'autonomisation de chacune des parties médiées.

En effet, quand il s'agit d'établir, de maintenir ou de restaurer un lien avec un objet (œuvre, ordinateur) ou une institution (administration, musée), les personnes qui sollicitent la médiation ne sauraient être dans un rapport symétrique avec l'objet ou l'institution constituant la partie adverse. Cette difficulté conceptuelle n'est pas anodine. Elle renvoie directement aux problématiques de structuration et de professionnalisation des filières concernées, et d'articulation des métiers de la médiation avec ceux de l'accompagnement, de l'aidance, du conseil, de l'éducation populaire ou encore de l'animation socio-culturelle.

POUR EN SAVOIR PLUS

- **Michèle Guillaume-Hofnung (2020), *La Médiation,* PUF [7e édition]. En ligne : cairn.info/la-mediation--9782715404946.htm.**
- **Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Jocelyne Dahan, Jacques Salzer, Marianne Souquet, et Jean-Pierre Vouche (2003, dir.), *Les médiations, la médiation,* Erès. En ligne cairn.info/les-mediations-la-mediation--9782865867424.htm.**

[16] Pour la médiation, voir la loi n°95-125 du 8 février 1995, les articles 131-1 à 131-15 du code de procédure civile et les articles 1528 à 1535 et 1565 à 1567 du code de procédure civile.

[17] Voir par exemple la Fédération Française des Centres de Médiation (FFCM) ou l'Association nationale des médiateurs (ANM).

[18] Note que nous ajoutons pour plus de clarté.

[19] Michèle Guillaume-Hofnung (2020), La Médiation, PUF [7e édition], p. 68. En ligne : cairn.info/la-mediation--9782715404946.htm.



Un carnet pour explorer les transformations numériques de l'action sociale

Le NEC Sambre-Avesnois-Thiérache a été suivi pour l'équipe des carnets Numérique en Commun[s] par Sébastien Magro et Yaël Benayoun. Au regard des sujets qui sont ressortis lors des échanges, nous avons décidé de consacrer ce carnet NEC aux transformations de l'action sociale liées à la généralisation du numérique. Nous nous sommes concentrés sur deux problématiques. Tout d'abord, comment la dématérialisation des services de l'État agit sur le quotidien des travailleuses et travailleurs du social. Mais aussi, en miroir, comment le numérique peut renouveler leurs pratiques et les aider dans leurs actions.

Dans ce carnet, vous trouverez une série de trois articles qui donnent à voir les initiatives du territoire qui ont été présentées durant le NEC.

Un premier article revient sur l'implantation d'un tiers-lieu dans le centre commercial de Louvroil. Cette expérimentation permet de proposer une offre de médiation sociale et numérique à un nouveau public, éloigné des structures classiques de médiation.

Un deuxième article développe l'initiative des Centres sociaux connectés, projet de mutualisation de ressources numériques réunissant 150 centres socioculturels de la région. L'objectif est de proposer des animations permettant de déstigmatiser le numérique par une approche ludique, tant à destination des publics que des travailleuses et travailleurs sociaux.

Le troisième article de la série présente le hackathon social mis en œuvre par Efficience pendant le NEC. Procédé original d'idéation, le hackathon a fait travailler ensemble des élèves en travail social et des CnFS pour initier des projets opérationnels autour de quatre enjeux sociaux : la parentalité, l'accès à la culture et au numérique, la pauvreté et le harcèlement scolaire.

Afin d'ancrer ces initiatives dans leur contexte local et de mieux les appréhender, le carnet s'ouvre sur une nouvelle rubrique, « Portrait de territoire », qui présente brièvement les caractéristiques socio-démographiques du territoire.

Deux articles complètent ce carnet. Le premier est un entretien avec Nadia Okbani, chercheuse en science politique qui vient de publier un rapport intitulé « Le travail social à l'épreuve du numérique[20] ». L'entretien aborde les conséquences de la dématérialisation à trois échelles. Premièrement, ce que ça change pour la ou le bénéficiaire. Deuxièmement, ce que ça change pour l'organisation des structures de proximité. Et enfin, ce que ça change pour le quotidien des travailleuses et travailleurs du social.

Le carnet se conclut sur une enquête que nous avons réalisée auprès des équipes d'un centre socio-culturel de Bagnolet afin de mettre en perspective les différents enseignements de ce NEC avec ce qui peut se passer sur un autre territoire.

Bonne lecture ! YB & SM

[20] Voir Nadia Okbani (2020), « Rapport Intermédiaire: Le travail social à l'épreuve du numérique », IRTS Paca Corse, LEST. En ligne : hal.archives-ouvertes.fr/hal-03470833/document.

Portrait de territoire



Sambre-Avesnois-Thiérache

Nouvelle rubrique des carnets Numérique en Commun[s], le Portrait de territoire propose de présenter brièvement les caractéristiques socio-démographiques du territoire sur lequel est organisé le NEC, afin d'ancrer les problématiques et initiatives présentées dans ce carnet dans leur contexte local.

- ***Population :** 305 000 habitantes et habitants*
- ***Type de territoire :** rural*
- ***Taux de chômage :** 22 %*
- ***Taux de pauvreté :** 23 %*[21]
- ***Couverture fibre :** 49 %*
- ***Couverture 4G :** clairsemé*
- ***Taux d'illectronisme :** 19 %*
- ***Nombre de lieux ressources numériques recensés sur le territoire :** 183*[22]

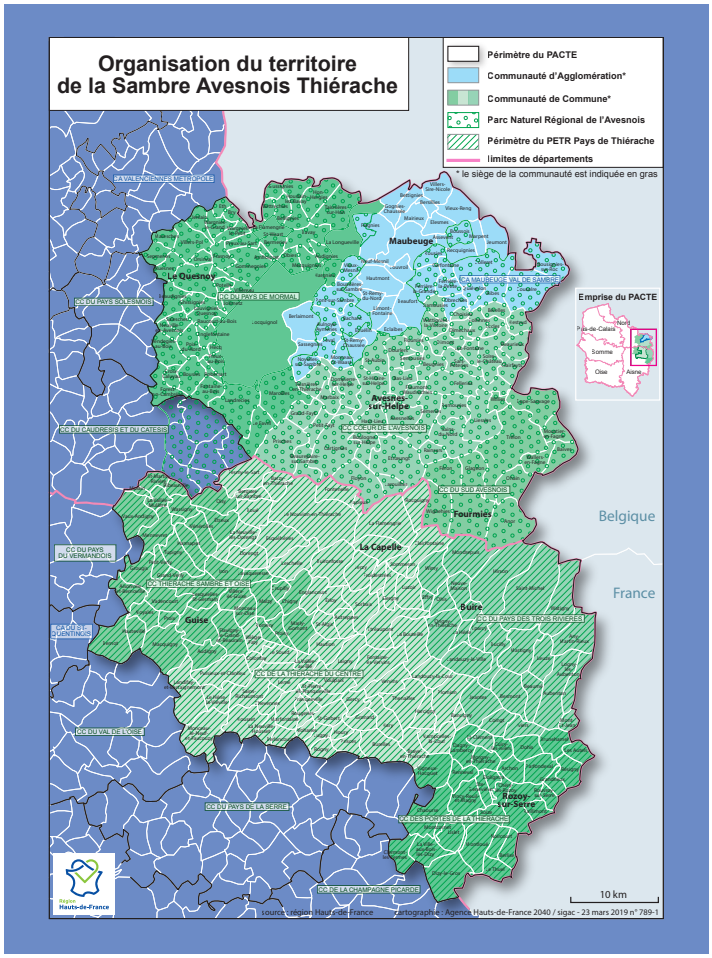
La Sambre-Avesnois-Thiérache (SAT) est un territoire qui a été constamment marginalisé dans l'histoire. Sa densité forestière et la rudesse du climat qui l'accompagne en font une unité géographique[23] située, dès l'Antiquité, en périphérie des divisions territoriales existantes. La frontiéralité[24] de la

[21] Source : Pacte II pour la Réussite de la Sambre-Avesnois-Thiérache (2021-2024). En ligne : prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france/content/download/89046/571897/file/Pacte%20SAT%20II%20-%20signature.pdf.

[22] Source : « Les Hauts-de-France s'engagent pour un numérique inclusif », carte interactive éditée par le SIILab Hauts-de-France. En ligne : cdonline.articque.com/share/display/fced105cab1f92aa69c9f-80bac70f80a86ba6731?-map=0_1_0.cartojson.

[23] La Sambre-Avesnois-Thiérache correspond au versant français de la Grande Thiérache, région naturelle franco-belge. Plus de la moitié du territoire est couvert par des espaces naturels.

[24] Terme construit en symétrie de la notion de « territorialité » : ce qui est propre à un territoire frontalier. Voir Patrick Picouet (2013), « Éléments de construction de la territorialité en France : Entre objectif politique et expérience individuelle et artistique », *Hommes & migrations*, n°1304, 140-144. En ligne : doi.org/10.4000/hommesmigrations.2673.



région se confirme au cours des guerres de conquête de Louis XIV qui maintiennent la population à l'écart des grands axes de circulation pour marquer et protéger les limites d'un État-nation naissant. Cet isolement géographique et stratégique favorise l'autarcie des populations locales qui développent un système économique d'auto-subsistance propre à la région[25].

L'arrivée de nouveaux moyens de communication au XIXe siècle, et en particulier du chemin de fer, participe au décloisonnement de la Sambre-Avesnois-Thiérache. Le rapprochement des grands centres de consommation favorise l'intensification de l'élevage laitier (beurre, fromage) et l'industrialisation de la région. Malgré le rayonnement des industries locales de Fourmies (filature), Aulnoye-Aymeries (sidérurgie) ou Guise[26] (fonderie), cette ouverture est fragilisée au XXe siècle. Les deux guerres mondiales, puis la désindustrialisation qui s'amorce dans les années 1970 déstabilisent durablement la région qui n'a plus les structures économiques et sociales pour subvenir aux besoins de sa population.

Aujourd'hui à cheval sur deux départements des Hauts-de-France – le Nord (arrondissement d'Avesnes-sur-Helpe) et l'Aisne (arrondissement de Vervins) – la Sambre-Avesnois-Thiérache présente des caractéristiques socio-économiques alarmantes. Le taux de pauvreté, de treize points supérieur à la moyenne nationale[27], laisse percevoir des difficultés d'ordre structurel. Depuis les années 1970, la population ne cesse de diminuer, en partie en raison du départ des jeunes les plus qualifiés[28]. Vieillissante, moins diplômée et plus pauvre que les autres territoires du Nord de la France, la population de la Sambre-Avesnois-Thiérache est particulièrement sujette aux phénomènes de non-recours aux droits[29]▼.

Le déficit d'infrastructures et la mauvaise couverture du territoire en services publics sont bien identifiés par les pouvoirs publics comme des facteurs aggravant l'enclavement du territoire. En 2018, la signature du Pacte pour la réussite de la Sambre-Avesnois-Thiérache engage l'État et les collectivités dans un partenariat inédit pour le décloisonnement de la région. L'inclusion sociale et numérique au même titre que la transition écologique sont au cœur de ce grand projet de développement. YB

[25] Voir Jean-Pierre Renard (1983), « L'Avesnois-Thiérache : un système régional frontalier ? », *Hommes et Terres du Nord*, n°4, pp. 43-46. En ligne : persee.fr/docAsPDF/htn_0018-439x_1983_num_4_1_1908.pdf.

[26] Également connue pour sa « familistère », habitat ouvrier collectif à visée sociale comprenant des garderies, des écoles, des bains et piscine, un théâtre, etc..

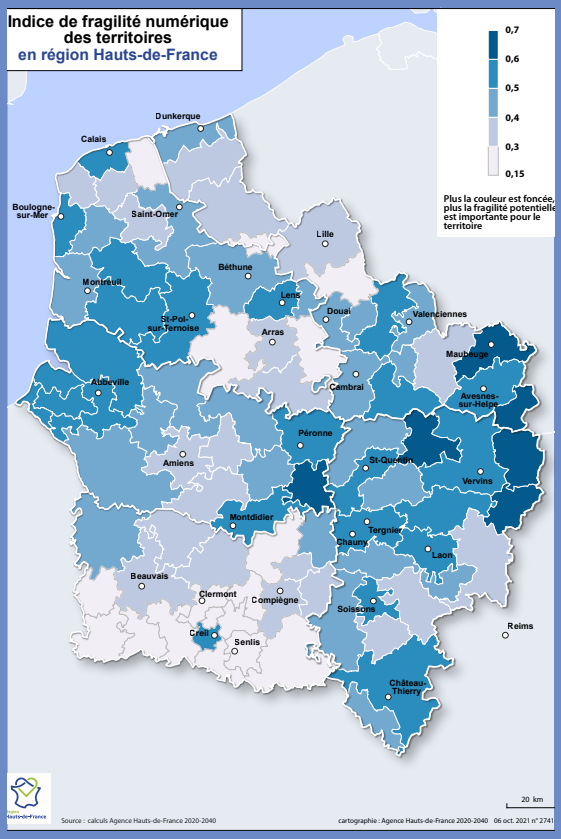
[27] Sur ce point, voir : insee.fr/fr/statistiques/5371235?sommaire=5371304.

[28] Voir Insee Hauts-de-France (2019), « Territoires des Hauts de France : La Grande Thiérache, entre difficultés économiques et richesses naturelles », *Insee Flash*, n°73. En ligne : insee.fr/fr/statistiques/4203148.

[29] « Assurer l'équité de la couverture du territoire en services publics », *Pacte II pour la Réussite de la Sambre-Avesnois-Thiérache (2021-2024)*, pp. 46. En ligne : prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france/content/download/89046/571897/file/Pacte%20SAT%20II%20-%20signature.pdf.

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

Zoom sur…



L'INDICE DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE HAUTS-DE-FRANCE

L'indice de fragilité numérique (IFN) est un outil cartographique et statistique d'aide à la décision qui permet une première estimation des difficultés numériques rencontrées par la population d'un territoire à partir de l'agrégation d'un certain nombre d'indicateurs[30] : caractéristiques socio-démographiques, accessibilité des services publics, couverture des réseaux télécoms, etc.

Initialement développé en 2019 par l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) en partenariat avec la Mednum pour répondre à une problématique du Secrétariat général aux affaires régionales (Sgar) d'Occitanie, l'IFN se présente aujourd'hui comme une plateforme interactive et collaborative disponible pour l'ensemble du territoire français[31].

En octobre 2020, la région Hauts-de-France avec la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) et l'Observatoire régional de la santé et du social (OR2S) constituent un groupe de travail élargi pour adapter l'IFN aux spécificités du territoire des Hauts-de-France. La démarche mobilise une trentaine d'acteurs publics comme privés : l'Insee, les départements, les CAF, Pôle emploi, les Petits Frères des Pauvres, Emmaüs Connect, le Groupe La Poste, la CPAM, les Assembleurs, la MEL, les universités de Lille et d'Artois, etc.

Une première version de l'indice a été réalisée fin 2021. Quatre espaces apparaissent comme particulièrement fragiles sur le territoire : la Sambre-Avesnois-Thiérache, l'est de la Somme, le Montreuillois et les principales agglomérations du littoral comme Boulogne-sur-Mer et Calais.

POUR EN SAVOIR PLUS,

→ **Pascale Maillard (2022), « Un indice de fragilité numérique pour identifier les enjeux territoriaux d'aménagement et de médiation », *Repères Hauts-de-France*, n°32. En ligne : fr.calameo.com/read/0065302089fe7e32d3a7d**

[30] Ces indicateurs proviennent de données publiques publiées par l'Insee, l'Arcep, l'Observatoire des territoires et la Cnaf. Pour plus d'information, voir : Emma Ghariani, Johann Pons, Louis Rouget (2022), « L'indice de fragilité numérique : les données comme levier pour comprendre les exclus du numérique », *Informations sociales*, n° 205, pp. 74-81. En ligne : cairn.info/revue-informations-sociales-2022-1-page-74.htm.

[31] En ligne : fragilite-numerique.fr.



Crédits photographiques : Centres Sociaux du Val de Sambre

Reportage

Centres sociaux connectés : l'union fait la force des actrices et acteurs locaux

Texte : Sébastien Magro

À l'échelle de la Région Hauts-de-France, la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais porte les Centres Sociaux Connectés, un projet de mutualisation de ressources réunissant 150 centres, dans la perspective de proposer des «tiers-lieux numériques de proximité». Localement, la communauté de communes Maubeuge-Val de Sambre a vu six structures s'associer en 2021 pour créer les Centres Sociaux Connectés Val de Sambre, rejointes par trois autres centres du territoire Sambre-Avesnois, gérés par la région.

Rencontre avec Maxence Meslier, coordinatrice territoriale du projet pour le Nord Pas-de-Calais, et Romain Ropiquet, coordinateur pour le Val de Sambre.

En quoi consiste le projet des Centres Sociaux Connectés ? Quelle est sa genèse ?

Romain Ropiquet : Il s'agit de six centres sociaux du Val de Sambre (Centre social et culturel de Aulnoye-Aymeries Guy-Môquet ; Centre social et culturel du Rail Arac, à Louvroil ; Centre social et culturel de Ferrière la Grande, et trois centres de Maubeuge : l'Épinette, la Fraternité et les Provinces Françaises), qui se sont associés dans le but de réduire la fracture numérique sur le territoire.

Le projet a démarré en avril 2021 avec le recrutement d'une équipe de cinq personnes : quatre chargées d'animation réparties dans les centres, et moi-même qui coordonne le projet. Nous avons commencé par établir un diagnostic des usages numériques dans les centres afin de proposer des formations permettant aux équipes salariées de monter en compétence. À partir de septembre 2021, nous avons déployé des premiers ateliers : initiation aux bases, aux pratiques et aux usages du numérique, sensibilisation aux



Crédits photographiques : Centres Sociaux du Val de Sambre

risques qui y sont liés. Nous nous adressons à un large public : jeunes et moins jeunes, familles avec enfants, etc.

Autant que possible, nous abordons le numérique de façon détournée et ludique, à l'aide de casques de réalité virtuelle, d'initiations au stylo 3D, d'activités de *light painting*, de fabrication de petits robots qui permettent d'intégrer le numérique dans le quotidien. Nous avons également mis en place un temps fort qui vise à dédramatiser le sujet, pour montrer aux bénéficiaires qu'il ne s'agit pas forcément de démarches administratives compliquées. Il a fallu composer avec les variations de protocoles sanitaires en 2021, mais nous avons réussi à avoir 350 personnes sur la journée, ce qui n'est pas rien. C'est un projet ambitieux, c'est pourquoi l'équipe est fière de ce qui a été proposé. Le projet a été reconduit pour le premier semestre 2022.

L'intérêt de la mutualisation des centres sociaux, c'est d'avoir une plus grande une force de frappe. Nous disposons de CnFS dans tous les centres du projet ; nous sommes partenaires avec Efficience et d'autres acteurs sur le territoire, ce qui nous permet une grande réactivité.

Maxence Meslier : À l'échelle régionale des Hauts-de-France, nous avons trois centres sociaux associés au projet : Landrecies, Avesnes et Fourmies. Nous sommes là pour aider les habitantes et les habitants du territoire, mais également les bénévoles, les adhérentes et les adhérents, et répondre à leurs besoins. Nous intervenons sur deux volets : inclusion numérique et numérique éthique, mais l'objectif est de ne pas créer de doublons entre les initiatives, car tout le monde propose de l'aide administrative et de la prévention autour du numérique. Comme Romain l'a indiqué, nous collaborons avec des partenaires locaux tels qu'Efficience, mais également avec les UTPAS (Unités Territoriales de Prévention et d'Action Sociale), le secteur scolaire ou encore les communautés de communes.

> **« À terme, nous souhaitons mettre en place des projets qui émaneront des publics, et non des projets que nous imaginons pour eux. »**
>
> ***Romain Ropiquet,*** *Centres Sociaux Connectés Val de Sambre*

Quelle est l'offre des Centres Sociaux Connectés en matière d'inclusion numérique ?

RR : Nous adaptons notre offre en fonction des besoins et des niveaux des publics : de la prise en main des ordinateurs à l'utilisation d'imprimantes 3D, en passant par la maîtrise du traitement de texte ou la retouche photo. L'important pour nous, c'est d'être à l'écoute des habitantes et des habitants, de les accompagner dans le développement de leur pouvoir



Crédits photographiques : Centres Sociaux du Val de Sambre

d'agir numérique. À terme, nous souhaitons mettre en place des projets qui émaneront des publics, et non des projets que nous imaginons pour eux. Par exemple, nous avons mis en place des *repair cafés* dans les centres, autour desquels nous souhaitons développer un réseau de bénévoles qui s'auto-forment. Dans les centres, il y a également des bornes connectées pour que les publics effectuent leurs démarches administratives. Elles peuvent être utilisées de façon autonome, ou en bénéficiant d'un accompagnement.

MM : De notre côté, nous allons également mettre en place des ateliers de formation des salariées et des salariés, des usagères et des usagers en fonction des besoins identifiés lors de nos diagnostics. Nous avons déjà une forte demande autour des outils collaboratifs et des logiciels de création comme Canva, Genial.ly, ou des logiciels plus classiques comme Excel et Word. Nous proposons également un atelier de création de CV, ainsi qu'un gros volet sur le numérique éthique, dans lequel nous traitons la responsabilisation aux usages du numérique. Suite à la crise sanitaire, nous avons constaté que beaucoup d'enfants ont été exposés aux écrans, et les parents ne savent pas toujours comment les accompagner. C'est pourquoi nous proposons également des temps de prévention, sans diaboliser le numérique pour autant mais en aidant les parents à mettre en place un usage raisonné de ces outils. En complément de nos actions de mutualisation et d'événements ponctuels qui aident à développer notre visibilité, nous souhaitons également nous rattacher à des événements pré-existants comme le *Safer Internet Day*[32] en février, le *World Cleanup Day*[33] en mars.

Comment envisagez-vous l'avenir ? Et qu'en est-il du rayonnement de ce projet ?

MM : Dans les prochains mois, l'objectif est de massifier le projet. Nous souhaitons faire évoluer le projet Centres sociaux connectés Val de Sambre à l'échelle régionale, puis nationale. Nos actions sont suivies par tous les membres de la Fédération des Centres sociaux de France et, au sein de la FCSF (Fédération des Centres sociaux et socioculturels de France) ; notre projet est précurseur en matière de numérique.

En 2023, le congrès des Centres sociaux aura lieu à Lille, pour la première fois dans le Nord. C'est l'occasion de mettre en lumière les projets numériques. Fait assez rare, les Centres Sociaux Connectés sont portés par la Fédération, qui a souhaité en faire un projet commun à l'échelle du Nord–Pas-de-Calais, avec 150 Centres sociaux. Nous nous efforçons de travailler ensemble, de mutualiser les ressources, de partager des astuces, et en toute logique, tout cela ne peut vraiment se faire qu'en passant par la Fédération. **SM**

[32] Voir : interieur.gouv.fr/actualites/actu-du-ministere/19eme-edition-du-safer-internet-day.

[33] Voir : worldcleanupday.fr.

POUR EN SAVOIR PLUS

- **Les Centres sociaux connectés du Nord Pas-de-Calais : npdc.csconnectes.eu**
- **Les Centes sociaux connectés Val de Sambre : csconnectesvaldesambre.eu**
- **La Fédération des Centres sociaux et socioculturels de France : centres-sociaux.fr**
- **Le congrès des Centres sociaux et socioculturels de France : congres.centres-sociaux.fr**

Reportage

L'idéation collective, un format à développer dans les NEC Locaux

Texte : Sébastien Magro

À l'initiative d'Efficience, le NEC SAT a été l'occasion d'une expérience jamais vue dans les autres NEC locaux : l'organisation d'un hackathon rassemblant des CnFS du territoire et des étudiantes de l'Institut Social de Lille (antenne de Maubeuge), entre enjeux pédagogiques et perspectives professionnelles.



Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Créative

Après un premier hackathon orienté vers l'usage du numérique par les entreprises de l'économie sociale et solidaire en 2020, Efficience a choisi d'ancrer cette deuxième édition dans le secteur social. Pour Naïma Jakoum, chargée de mission au sein d'Efficience et coordinatrice du projet, organiser un tel dispositif dans le cadre du NEC inscrit l'événement dans un contexte territorial : *« L'enjeu, c'est de montrer qu'il n'y a pas qu'à Maubeuge qu'on réfléchit au numérique. Il y a d'autres espaces dans la région qui portent des dynamiques autour du numérique et de l'inclusion de manière générale. »*

Le choix d'organiser cet événement en partenariat avec l'Institut Social de Lille (ISL)[34] s'appuie sur un constat simple : les médiatrices et les médiateurs numériques sont fréquemment confrontés aux problèmes administratifs et sociaux des bénéficiaires, car précarité économique et numérique sont intimement liées. Naïma Jakoum précise : *« Ça faisait sens de sensibiliser les CnFS sur des problématiques sociales pour les équiper de ressources, pour qu'elles et ils sachent qui solliciter en cas de besoin. Du côté des étudiantes en travail social[35], c'est important qu'elles puissent identifier des leviers numériques, soit pour les actionner dans le cadre leurs missions, soit pour orienter les personnes vers des lieux de médiation numérique ailleurs sur le territoire. »* Leur participation au hackathon et, plus généralement, au NEC leur permet d'être informées de l'existence de tiers-lieux, de structures qui proposent une offre de médiation, et d'initiatives diverses, qu'elles soient portées au niveau de leur commune, de la région, ou de l'État. *« Nous avons associé des personnes qui partagent leur expérience pour faire des*

[34] Voir : institutsociallille.fr

[35] La promotion qui a participé au hackathon est intégralement féminine.



Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Créative

propositions de solutions souhaitables, qui pourraient être utiles dans le cadre de leurs missions.» précise Naïma Jakoum.

À l'antenne ISL de Maubeuge, Laurence Tondella est coordinatrice de la formation. Elle a découvert le premier hackathon un peu par hasard : *«J'ai participé à titre personnel, et puis Naïma et Jamel [Medjahed, directeur d'Efficience] ont pris contact avec moi en me demandant si ça m'intéressait d'y associer les étudiantes.»* Réflexion faite, elle se dit qu'il serait pertinent d'inscrire le dispositif au programme de la formation qu'elle dirige. D'un point de vue pédagogique, la participation des étudiantes en travail social a plusieurs objectifs : les faire sortir de leur zone de confort, en les confrontant à des professionnelles et des professionnels issus d'autres métiers, au sein d'un travail d'équipe qui exige curiosité, ouverture et réflexivité. Il s'agit également de leur permettre de se faire connaître, dans la perspective de développer leur réseau. Enfin, dernier objectif et non des moindres : que les étudiantes travaillent à développer des projets réalistes. Laurence Tondella précise : *«Cette année, je souhaite qu'on arrive à avancer vers des productions qui soient plus spécifiques et plus concrètes parce que jusqu'à présent, les étudiantes restent souvent dans des généralités. J'observe une difficulté récurrente dans le travail social : on présuppose d'une réponse avant même d'avoir posé le problème. Et après, on s'étonne que ça ne fonctionne pas...»*

En amont de l'événement lui-même, Laurence Tondella et Naïma Jakoum ont organisé une séquence de pré-idéation au cours de laquelle elles ont défini quatre thématiques : la parentalité, l'accès à la culture et au numérique, la pauvreté et le harcèlement scolaire. Elles ont présenté ces sujets aux groupes, qui se sont inscrits pour traiter le sujet de leur choix. La formatrice précise : *«Ce qui m'intéresse, c'est de voir comment les participantes et les participants s'en saisissent, comment elles et ils réfléchissent aux problèmes. Puis, comment elles et ils envisagent des pistes de réponse. C'est très motivant, car il y a une dynamique, vraiment particulière, qui est propre au format hackathon. Elles et ils sont allés chercher des choses auxquelles je n'aurais pas forcément pensé. Par exemple, sur la pauvreté, un groupe a travaillé sur un concept de maison de l'insertion connectée, adressée aux personnes sans domicile fixe. Moi, je n'aurais pas pensé forcément les choses comme ça.»*

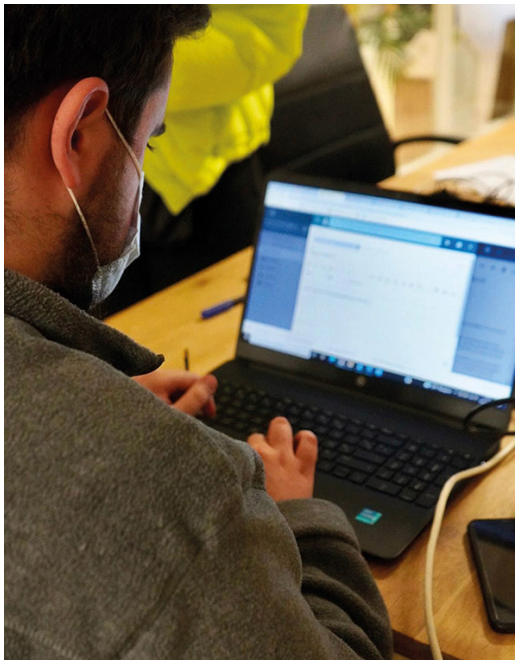
« Ce qui m'intéresse, c'est de voir comment les participantes et les participants se saisissent des problèmes. C'est très motivant, car il y a une dynamique, vraiment particulière, qui est propre au format hackathon »

Laurence Tondella, *ISL Maubeuge*

Florane, en deuxième année à l'ISL après un BTS esthétique et une année de gestion, fait partie de ce groupe : *«Notre objectif est de proposer un endroit où les SDF puissent dormir,*

manger, avoir un suivi social et un accompagnement au numérique, tout en ayant un emploi.» L'étudiante rappelle les préconisations en travail social pour le suivi de ces publics : *«Si une personne n'est pas prête à passer les nuits dans le logement, car ça peut être compliqué d'intégrer un hébergement quand on vit dans la rue, nous la laissons aller à son rythme, sans l'obliger.»* Certains foyers n'accueillent pas les animaux, ou interdisent la consommation d'alcool ou de cigarette, ce qui peut freiner la décision de personnes sans domicile fixe. Florane souligne l'importance d'accepter les choix des SDF sans les juger, une attitude bienveillante qu'on retrouve dans l'inclusion numérique : *«L'objectif, c'est d'aller à leur rythme pour pouvoir leur donner les bases, qu'elles et ils puissent s'en sortir par eux-mêmes.»*

Virginie Authier, conseillère numérique au CCAS de Ferrière-la-Grande, suit la formation de CnFS auprès d'Efficience. Assister au NEC et participer au hackathon étaient au programme, et son groupe a travaillé sur l'accès à la culture : *«Nous avons décidé de choisir un profil très particulier : les personnes qui sont hospitalisées durant de longues durées et qui s'ennuient à l'hôpital. Nous souhaitons apporter la culture à ces personnes-là, qui sont démunies et n'ont pas forcément eu le temps d'anticiper l'hospitalisation.»* Pour Laurence Tondella, la force de cette idée, c'est *«qu'il est possible de [la] transposer vers des personnes en situation de handicap ou des personnes vieillissantes qui sont à domicile. Ce projet pose la question "Comment amener la culture au plus près des personnes qui n'y ont pas accès ?" et le groupe a esquissé quelque chose de prometteur.»* Le hackathon oblige les étudiantes à passer rapidement à l'action, là où le travail social suppose une importante phase d'analyse des situations de départ. Le risque ? C'est de consacrer davantage de temps à la préparation d'une action qu'au déploiement d'une solution adaptée. Le dispositif d'idéation collective associe réflexion et action de manière fluide dans une temporalité courte, Laurence Tondella en est persuadée : *«Ça donne un rapport au temps et à la construction de réponses à un problème très différent de ce qui est envisagé dans le travail social, dans lequel nous avons plutôt tendance à "épuiser le temps". Avec le hackathon, il s'agit plutôt d'"optimiser le temps" !»*



Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Créative

Hackathon, *kézako* ?

Pendant la phase de pré-idéation, les participantes et les participants étaient assez libres de brainstormer à partir des thématiques qui leur ont été proposées. Chaque groupe a pu commencer à réfléchir à une piste de solution. Le hackathon en lui-même est l'occasion de développer le projet sur deux jours et demi – la dernière demi-journée est consacrée aux présentations devant le jury. Laurence Tondella et Naïma Jakoum passent de groupe en groupe pour prodiguer leurs bons conseils, et les orienter vers des ressources pertinentes. Le but est de concrétiser autant de projets que possible, quitte à bousculer un peu participantes et participants. Naïma Jakoum explique : *«Dans certains cas, nous sommes là pour les raccrocher à la réalité, à la faisabilité de leur concept. Dans d'autres, c'est au contraire pour dédramatiser… Ce n'est*

pas si compliqué que ça de développer une application mobile, de monter une association, ou de créer une micro-entreprise ! Autant que faire se peut, nous essayons de les amener vers des projets qui peuvent être mis en route demain ou après-demain. »

Certains groupes travaillent à la définition de *persona*, d'autres listent d'éventuels financeurs, d'autres enfin travaillent sur des scénarios d'usages potentiels. Mais, précise Naïma Jakoum, *« Le seul élément qui doit être parfaitement finalisé, c'est le pitch où, en trois minutes, les groupes vont devoir montrer qu'ils ont identifié une problématique et que leur solution répond à cette problématique en particulier. »*

Le jury est composé de responsables associatifs, ainsi que de dirigeantes et dirigeants de centre sociaux, mais il n'y a ni gagnant, ni premier prix, contrairement aux pratiques courantes dans les hackathons. Chaque équipe remporte un accompagnement par Efficience, et un *package* de communication fourni par l'association : mise à disposition de locaux, création de supports promotionnels, création d'une maquette ou d'un site web, etc. Tout au long de l'événement, Naïma Jakoum apporte aux équipes un accompagnement logistique pour les pousser à développer des projets réalistes : *« Je viens leur poser les questions que poserait un financeur ou une structure qui sollicite Efficience… J'essaie de les confronter aux aspects administratifs mais sans oublier la dimension humaine du rapport aux usagères et aux usagers. »* Travailler à l'élaboration d'un projet commun permet aux participantes et aux participants de mieux s'approprier certaines contraintes professionnelles, mais également d'aiguiser les questionnements qui se posent dans leur structure. L'exercice les pousse à dépasser le statut d'exécutantes et exécutants d'un projet conçu par leurs hiérarchies. Il leur donne l'occasion de s'outiller pour adopter une posture réflexive, mais également d'être force de proposition. Enfin, le hackathon participe à l'évolution de leur projet professionnel, comme le souligne Naïma Jakoum : *« L'important, c'est que CnFS et assistantes sociales apprennent à travailler ensemble pour que, si l'occasion se présente plus tard à Lille, Valenciennes ou même Paris, elles et ils puissent aller porter leur point de vue de ce qui se passe en Sambre-Avesnois. »*

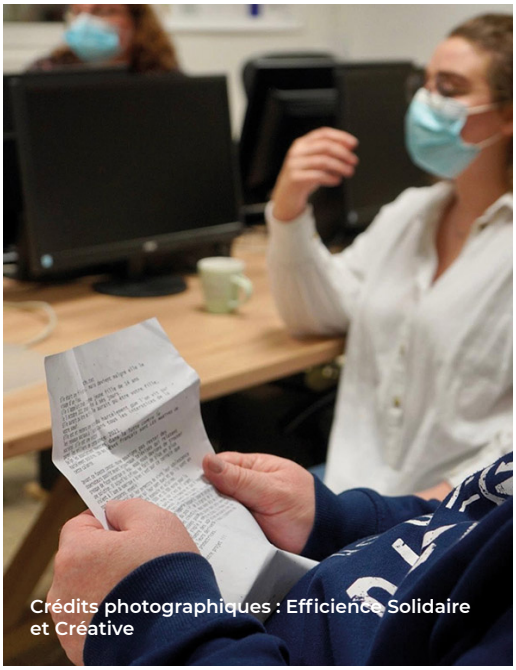
« Le hackathon nous permet de voir qu'il est possible de faire du bon travail en collaborant avec d'autres corps de métiers. Mais ça va également nous permettre d'identifier des partenaires qui ne sont pas issus du travail social, et de pouvoir réorienter des personnes qui ont des besoins en inclusion numérique. »

Virginie Authier, *conseillère numérique France Services au CCAS de Ferrière-la-Grande*

Côté CnFS, Virginie Authier confirme : pour elle, l'événement a été l'occasion de construire un carnet d'adresses, au contact des étudiantes en travail social. L'expérience leur a permis d'acquérir des outils pour répondre au mieux à des bénéficiaires qui nécessiteraient un accueil social. Réciproquement à l'ISL, Florane indique : *« Le hackathon nous permet de voir qu'il est possible de faire du bon travail en collaborant avec d'autres corps de métiers. Mais ça va également nous permettre d'identifier des partenaires qui ne sont*







Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Créative

pas issus du travail social, et de pouvoir réorienter des personnes qui ont des besoins en inclusion numérique.»

Au-delà du hackathon, le NEC SAT vient parachever le travail d'Efficience dans l'animation d'un tiers-lieu[36] et d'une programmation résolument tournée vers le secteur social. Pour Naïma Jakoum, l'événement vient faire la synthèse de l'activité récente de l'association : *«Toute l'année, nous sommes en lien avec les centres sociaux, avec les mutuelles sociales et agricoles, avec la CAF, avec les CPAM, etc. Le NEC permet de faire le bilan des actions de médiation numérique réalisées, il nous aide à relancer la dynamique pour l'année qui vient, et à envisager ensemble ce qu'on va mettre en place par la suite, d'autant qu'on a enfin pu tenir ce NEC en présentiel. C'était à la fois une opportunité de mailler le réseau sur le territoire, et de rencontrer les personnes en vrai plutôt que d'échanger par mail!»* SM

[36] Voir reportage « Au plus près des besoins de la population, un tiers-lieu dans un centre commercial », p. 34.

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.

Ce carnet « national » a été réalisé avec les équipes de Fréquence Écoles et de la Mednum

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

POUR EN SAVOIR PLUS :
numerique-en-communs.fr/accessibilite-et-bonnes-pratiques/



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

A MASTERCLASS
BÉATRICE PRADILLON
LLECTIF HANDI-FÉMINISTE
ALIDEUSES

accessibilité réelle prise dération rsonnes capées



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

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

LE VALIDISME, UN CONCEPT ENCORE TROP PEU CONNU

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

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

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

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

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

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

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

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



Crédits photographiques : Yaël Benayoun

Regard d'experte

Entretien : Yaël Benayoun

Le travail social à l'épreuve de la dématérialisation avec Nadia Okbani

Maîtresse de conférences en science politique à l'Université Toulouse – Jean Jaurès (IUT de Figeac), Nadia Okbani est spécialiste des politiques sociales et de l'accès aux droits. Après s'être intéressée aux expérimentations et à la mise en œuvre du RSA[37], elle travaille aujourd'hui sur la numérisation de l'action sociale et des démarches administratives.

Membre du Centre d'Étude et de Recherche Travail Organisation Pouvoir (CERTOP)[38] et chercheuse associée au Laboratoire d'Économie et de Sociologie du Travail (LEST)[39] à Aix-Marseille Université, Nadia Okbani étudie en particulier ces transformations du point de vue du travail social.

Dans cet entretien, Nadia Okbani revient sur les conséquences des politiques de dématérialisation des services publics pour les travailleurs et travailleuses du social, comme pour leurs publics.

Vous avez commencé vos travaux de recherche en 2009, à un moment où les injonctions à la dématérialisation n'étaient pas aussi prégnantes qu'aujourd'hui. Comment avez-vous perçu l'arrivée du numérique dans le champ de l'accompagnement administratif et social ?

Nadia Okbani : La dématérialisation des démarches administratives les plus courantes fait partie du programme de réforme de l'État lancé par le gouvernement en octobre 2017. Mais avant cela, j'avais déjà pu observer au fur et à mesure de mes enquêtes au sein d'une caisse d'allocations familiales (CAF)[40], le déploiement progressif de démarches en ligne et les questions que cela pouvait soulever au niveau organisationnel, et du point de vue des bénéficiaires. C'est une importante transformation dans la manière de conduire les politiques publiques, qui impacte directement les modalités d'interaction entre les administrées et administrés, et l'État. Les changements de modalités d'accès aux démarches administratives supposent des compétences numériques qui ne sont pas forcément présentes chez les publics. Cela m'a d'autant plus interpellée que j'avais pu faire le constat dans mes premiers travaux qu'il y avait déjà énormément de problématiques administratives d'accès aux droits, sans ces questions de dématérialisation.

[37] Le revenu de solidarité active (RSA) est une prestation sociale visant à garantir un revenu minimal aux personnes sans ressources.

[38] Le CERTOP est une unité mixte de recherche du CNRS, de l'Université Toulouse – Jean Jaurès et de l'Université Toulouse III – Paul Sabatier qui explore des problématiques relatives à l'organisation du travail, l'action étatique et l'espace public.

[39] Le LEST est une unité mixte de recherche du CNRS et de Aix-Marseille Université qui favorise la pluridisciplinarité dans l'étude des mutations du travail et de l'emploi.

[40] La CAF est une des grandes administrations de la Sécurité sociale. Elle s'occupe du versement des prestations sociales de la branche famille, tel que le RSA.

Pourriez-vous présenter rapidement les problématiques d'accès aux droits que vous avez pu observer avant la mise en place des politiques de dématérialisation ?

NO : Au début des années 2010, je me suis intéressée aux non-recours au RSA[41]. J'ai pu observer qu'avant la dématérialisation, il y avait déjà différentes formes de non-recours, avec des personnes qui ne connaissaient pas la prestation, d'autres qui la connaissaient mais qui ne s'identifiaient pas aux publics de travailleuses et travailleurs pauvres ciblés par le dispositif, ou qui ne comprenaient pas comment faire rentrer leur situation dans les cases proposées sans l'accompagnement d'une ou d'un agent. Il y avait aussi des personnes qui étaient freinées par le stigmate associé au RSA, ou par une mauvaise expérience passée avec l'institution. D'autres étaient dans une posture politique d'opposition à l'offre publique et à la manière dont la protection sociale agit.

Ces différentes formes de non-recours ne renvoient pas à la seule responsabilité des bénéficiaires. Elles interrogent directement la complexité du dispositif et les modalités de mise en œuvre déployées par les pouvoirs publics. Concernant la prestation RSA, j'ai pu ainsi constater un certain nombre d'inadéquations du dispositif au regard du public ciblé. Pour ne prendre qu'un exemple, une des caractéristiques des travailleuses et travailleurs pauvres est l'instabilité de l'emploi. Or, le RSA prévoit une radiation des fichiers de la CAF au bout de plusieurs mois de non-éligibilité, ce qui implique de devoir refaire régulièrement toute la procédure. Dans ce cas, c'est le système et la manière dont il a été conçu qui n'est pas adapté au public-cible.

Ensuite, il est intéressant de regarder ce que fait et peut faire l'institution pour favoriser l'accès aux droits. Quand on parle de méconnaissance d'une prestation, cela peut être parce que l'institution n'a pas communiqué suffisamment. J'ai élaboré une expérimentation où on essayait d'identifier les bénéficiaires potentiels du RSA à partir des fichiers dont disposait la CAF. Le fait de contacter et de prévenir ces personnes a provoqué environ 10 % d'ouverture de droits en plus. Néanmoins, ce résultat n'est pas compatible avec les logiques managériales à l'œuvre. Au regard de la convention d'objectifs et de gestion de la CAF, favoriser l'accès aux droits, c'est aussi augmenter la charge de travail des équipes… et dégrader les indicateurs de performance.

Dans ce contexte, la question des compétences administratives des individus ou leur capacité à s'entourer des bonnes personnes pour réussir leurs démarches n'arrive que dans un second, voire troisième temps.

Depuis trois ans, la Défenseure des droits alerte régulièrement sur les conséquences de la dématérialisation sur les inégalités d'accès aux services publics[42]. Qu'avez-vous observé sur le terrain ?

NO : Suite à la publicisation des travaux sur le non-recours au RSA, la dématérialisation des démarches administratives a très vite été présentée comme une solution permettant de favoriser l'accès aux droits[43]. Dans les faits, la dématérialisation a été au cœur d'importantes transformations des administrations. Pour la CAF, cela s'est notamment traduit par un changement dans les modalités d'accueil des publics. Dans un premier temps, les bénéficiaires sont orientés vers le site caf.fr. Les accueils physiques n'échappent pas à la règle. Dirigés vers un ordinateur, les allocataires sont enjoints à réaliser leurs démarches en ligne en autonomie.

D'un point de vue organisationnel, cette transformation s'accompagne d'une restructuration des équipes. Aux accueils physiques, se trouvent les conseillères et conseillers de service aux usagères et usagers qui ne sont pas formés à la gestion des droits et dont la mission principale est d'activer les bénéficiaires dans la réalisation de leurs démarches. Contrairement aux techniciennes et techniciens conseils, auparavant présents aux accueils, les

[41] Les résultats sont détaillés dans : Nadia Okbani (2013), « Les travailleurs pauvres face au RSA activité, un rendez-vous manqué ? », *Revue française des affaires sociales*, n°4, pp. 34-55. En ligne : cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2013-4-page-34.htm

[42] Voir par exemple Défenseure des droits (2022), « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? ». En ligne : defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_rapport-dematerialisation-2022_20220307.pdf

[43] Voir Clara Deville (2019), « Les chemins du droit : Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales », thèse de doctorat, Université de Picardie Jules Verne.

conseillères et conseillers n'ont pas accès aux logiciels professionnels et ne peuvent intervenir dans le traitement des dossiers. Les allocataires sont ainsi tenus à distance des professionnelles et professionnels les plus compétents qui sont désormais accessibles uniquement sur rendez-vous, à prendre par téléphone ou sur Internet. Or, les personnes qui continuent à venir aux accueils font partie des plus précaires et des moins dotées socialement ; elles se déplacent d'abord pour chercher de l'aide et être accompagnées.

Cette recomposition des accueils crée de la frustration et de la détresse chez les publics qui n'arrivent pas à obtenir de réponses à leurs questions, avec les conséquences sociales que l'on connaît : impayés de loyers, expulsions, inégalités sociales d'accès aux soins, dégradation de la santé physique et mentale, etc. On peut rapidement se retrouver dans une accumulation de problématiques de plus en plus difficiles à résoudre.

Ce que vous décrivez démontre une compréhension des problématiques d'accès aux droits très centrée sur l'outil. Comme si avec la dématérialisation, les situations de non-recours se résumaient à un problème d'accès à un ordinateur, etc.

NO : Le numérique est complètement mythifié. Dans la CAF que j'ai observée, l'ordinateur mis à disposition a un accès exclusif au site de caf.fr, ce qui signifie qu'on ne peut pas y faire de démarches de demande de droits en intégralité. En effet, il est difficile de déposer un document sur son espace en ligne et de compléter son dossier si l'on ne peut pas aller sur un autre site ou sur sa boîte mail, et ce d'autant plus quand l'ordinateur n'est relié à aucun scanner.

Certes, la transformation numérique arrange une bonne partie de la population, en particulier les plus dotés socialement. Mais quand on regarde les chiffres de plus près, on se rend compte que celles et ceux qui sont mis en difficulté avec la dématérialisation sont aussi les personnes les plus précaires et les plus fragiles. En réalité, on a une reproduction des formes d'inégalités dans ces problématiques de fracture numérique et d'accès aux droits.

L'inadéquation de l'offre d'accompagnement aux démarches en ligne proposée aux accueils avec les besoins des publics en difficulté est particulièrement préoccupante. Il devient de plus en plus difficile de rencontrer des professionnelles ou professionnels compétents en matière de gestion des droits sociaux. Cela provoque des tensions qui sont interprétées par les administrations comme des incivilités ou des débordements. Depuis quelques années, on observe ainsi une présence accrue d'agents de sécurité au point qu'ils sont parfois presque autant aux accueils que les conseillères et conseillers. Finalement, les premières personnes que vont voir les publics dans un accueil, ce sont des agents de sécurité et non d'accueil…



Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Créative

Avec ces nouvelles modalités d'accueil, comment se recomposent les parcours d'accès aux droits ?

NO : L'entourage joue beaucoup. Quand on est dans un environnement où de nombreuses personnes bénéficient du RSA, c'est bien moins stigmatisant et plus facile d'avoir accès à des informations ou à de l'aide. Néanmoins, cela suppose une certaine disponibilité et une confiance dans cet entourage. Je pense notamment aux personnes âgées qui avaient l'habitude de réaliser leurs démarches seules et qui se retrouvent à devoir montrer tous leurs documents à des personnes tierces, ce qui peut provoquer une gêne. Avant la dématérialisation, elles étaient autonomes dans la réalisation de leurs

démarches, et maintenant elles ne le sont plus vraiment.

Le travail administratif, auparavant réalisé par des agentes et agents compétents au sein des administrations publiques, est renvoyé à la responsabilité individuelle des bénéficiaires. Et si l'usagère ou l'usager n'est pas en capacité administrative, sociale ou numérique de le faire ou de se faire accompagner par son entourage, ce travail va être transféré, tacitement ou explicitement, vers d'autres acteurs du territoire, notamment les services sociaux du département ou les CCAS et CIAS[44]. Le problème, c'est que le département a déjà ses missions et ses compétences. Sur le terrain, j'ai ainsi pu observer des réponses très variables d'une maison départementale à une autre que ce soit au niveau de la direction, de l'encadrement ou des travailleuses et travailleurs sociaux, certains considérant que ce n'était pas leur métier tandis que d'autres y voyaient un moyen pour commencer à tisser une relation avec les allocataires et les amener vers d'autres formes d'accompagnements. Ce transfert de charge entraîne des tensions politiques entre les directions administratives et les départements qui se traduisent bien souvent par un ballotage des publics entre les différentes institutions. Les usagères et usagers auront alors tendance à se tourner vers le secteur associatif : associations communautaires, caritatives ou de proximité comme les centres sociaux. Si certaines de ces structures ont pu être reconnues par la CAF comme des « points relais CAF » et bénéficier de financements ou de formations[45], la plupart mettent à disposition des publics des animatrices et animateurs socio-culturels, des bénévoles ou des services civiques qui ne sont ni forcément à l'aise avec le numérique, ni toutes et tous habitués aux publics précaires, ni encore compétents dans l'accompagnement aux démarches administratives. Par ailleurs, la demande est telle que je m'interroge sur la capacité de ces structures à continuer à intervenir sur leur cœur de métier, à savoir le lien social, l'éducation populaire, l'animation socio-culturelle, etc.

> **« L'éloignement des agentes et agents administratifs des lieux d'accueil vient reconfigurer la charge de travail et le rôle de chacun des acteurs du territoire »**
>
> ***Nadia Okbani,*** *enseignante chercheuse, spécialiste des politiques sociales et de l'accès aux droits*



Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Créative

En résumé, l'éloignement des agentes et agents administratifs des lieux d'accueil vient reconfigurer la charge de travail et le rôle de chacun des acteurs du territoire. On observe ainsi un allongement des chemins d'accès aux droits qui à chaque étape peut conduire à des formes de découragement, voire de non-recours. Plus inquiétant encore, cette situation laisse la place au développement de services d'accès aux droits lucratifs, pourtant illégaux[46].

[44] Au sein d'une commune, le Centre communale d'action sociale (CCAS) – ou Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) dans le cas de regroupement de communes – est un établissement public qui met en oeuvre les solidarités et organise l'aide sociale au profit des habitants et habitantes.

[45] Ce point est détaillé plus loin dans l'article sur le centre social Guy Toffoletti, p. 37.

[46] À ce sujet, voir le dossier La Gazette des communes (2022), « Quand dématérialisation rime avec marchandisation des services publics ». En ligne : lagazettedescommunes.com/dossiers/quand-dematerialisation-rime-avec-marchandisation-des-services-publics.

« On observe ainsi un allongement des chemins d'accès aux droits qui à chaque étape peut conduire à des formes de découragement, voire de non-recours »

Nadia Okbani, *enseignante chercheuse, spécialiste des politiques sociales et de l'accès aux droits*

Comment cette dématérialisation et cette reconfiguration du travail administratif sur les territoires sont-elles vécues par les travailleuses et travailleurs sociaux ?

NO : Tout d'abord, les travailleuses et travailleurs sociaux sont confrontés à deux dynamiques de numérisation différentes. D'une part, la dématérialisation des démarches administratives qui amène une nouvelle demande sociale et contribue à redéfinir les contours du métier. Et d'autre part, la numérisation de leurs outils de travail. Cette dernière est vécue plutôt positivement dans le cas d'outils améliorant le suivi ou l'accueil des publics. Quand une personne se présente dans le centre, on peut par exemple savoir si elle a déjà été suivie pour des questions de violences conjugales, ce qui permet de lui offrir un accueil adapté. Mais cette numérisation va aussi de pair avec la mise en œuvre de logiques managériales gestionnaires qui engendre du travail administratif supplémentaire et réduit le temps passé auprès des usagères et usagers.

La combinaison de ces deux dynamiques provoque un certain nombre de réticences liées notamment à la culture professionnelle du travail social qui est dans le contact, l'interaction et la relation de face-à-face. Pour beaucoup, ce côté relationnel est altéré par l'utilisation de l'ordinateur qui éloigne du cœur de métier, à savoir : la prise en charge des publics, la protection de l'enfance, l'accompagnement à la parentalité, ou encore l'accompagnement des femmes victimes de violences. Cet éloignement se caractérise par la sur-représentation d'activités considérées comme du « sale boulot », c'est-à-dire : tâches de gestion ou administratives mais aussi la réalisation de démarches en ligne pour ou à la place des usagères et usagers qui ne permet pas d'adopter une posture relationnelle d'écoute et de questionnement propres à l'accompagnement social. Cela dénature la représentation que l'on a de son métier.

« Mais cette numérisation va aussi de pair avec la mise en œuvre de logiques managériales gestionnaires qui engendre du travail administratif supplémentaire et réduit le temps passé auprès des usagères et usagers »

Cela est d'autant plus difficile à vivre que les assistantes et assistants sociaux sont eux-mêmes de plus en plus orientés vers des plateformes numériques où ils n'ont plus la marge de manœuvre et l'interconnaissance qui leur permettent d'agir sur la situation des bénéficiaires. La répétition de ces

situations de mise en échec amène les professionnels à se réinterroger sur l'utilité sociale de leur métier, et certains font le choix de quitter le secteur.

À cette souffrance, s'ajoutent des problématiques de compétences et de moyens. J'ai en effet pu constater des levées de bouclier de la part de travailleuses et travailleurs sociaux qui ne se sentaient pas compétents et pouvaient être eux-mêmes en difficulté avec les outils numériques[47]... Sans compter le manque d'accès à un matériel informatique de qualité et l'inadéquation des espaces de travail qui obligent à faire des aller-retours entre les étages pour scanner ou imprimer des documents. C'est un effet de structure qui vient impacter le travail, mais aussi la capacité et le sentiment de bien faire son travail.

En 2019, vous avez suivi plusieurs expérimentations pour l'Institut Régional du Travail Social de Provence Alpes – Côte d'Azur – Corse (IRTS PACA et Corse)[48]. Quels enseignements pouvez-vous en tirer pour la mise en œuvre d'une politique locale d'inclusion sociale et numérique ?

NO : Je ne cesse de voir au cours de mes enquêtes des logiques de répartition des publics et des compétences, sans qu'une institution ne soit clairement identifiée concernant l'accompagnement à l'accès aux droits. Les publics se retrouvent ballotés d'une structure à l'autre, sans jamais rencontrer une ou un professionnel formé spécifiquement à ces enjeux. Et la logique de dématérialisation des services publics n'arrange rien. Avant, il y avait des professionnelles et professionnels qui étaient en capacité de faire le lien et de renvoyer vers les bonnes structures. Maintenant, c'est plus compliqué. La ou le bénéficiaire est seul face à un ordinateur avec des démarches dématérialisées segmentées par prestation et par institution.

Encore peu de territoires ont des programmes d'accès aux droits, ou ne serait-ce qu'un document répertoriant les structures d'accompagnement, les droits nationaux, les droits locaux, les aides extra-légales, etc. Une



Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Créative

première étape serait peut-être de mettre tous les actrices et acteurs de l'accompagnement social, numérique et administratif d'un territoire autour de la table pour avoir de la visibilité sur ce qui se fait et concevoir des politiques locales d'inclusion à partir de l'existant. Cela supposerait de sortir d'une logique de surimposition de dispositifs qui bien souvent perturbe la lisibilité de l'ensemble et d'accepter, pour les institutions, de travailler en transversalité. Il faut recréer du lien entre les structures, et à tous les échelons.

Pour être utile, ce travail de transversalité gagnerait à se faire à partir des besoins des publics et de leurs spécificités. Partir de l'identification des parcours pouvant générer du non-recours pour répondre réellement aux problématiques rencontrées par les individus. YB

POUR EN SAVOIR PLUS

- **Nadia Okbani (2022), « Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social », *Informations sociales*, n° 205, pp. 38-46. En ligne : cairn.info/revue-informations-sociales-2022-1-page-38.htm**

[47] Voir également Yves-Marie Davenel (2016), « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation : Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers », *Emmaüs Connect*. En ligne : inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf.

[48] Voir Nadia Okbani (2020), « Rapport Intermédiaire: Le travail social à l'épreuve du numérique », IRTS Paca Corse, LEST. En ligne : hal.archives-ouvertes.fr/hal-03470833/document



Crédits photographiques : Sébastien Magro

Reportage

Au plus près des besoins de la population, un tiers-lieu dans un centre commercial

Texte : Sébastien Magro

Fin 2021, la galerie marchande Auchan Louvroil, au sud-ouest de Maubeuge, a accueilli un tiers-lieu éphémère installé par Efficience, en complément de l'offre proposée dans ses propres locaux. Derrière ce choix insolite, une expérimentation qui permet de toucher des publics peu familiers des espaces traditionnels de la médiation numérique.

La scénographie du site ne doit rien au hasard : au milieu trône une grosse cylindrée reconvertie en point d'accueil. Pour Carole Grattepanche, conseillère numérique chez Efficience, ce choix interpelle le public masculin : *« Souvent, des hommes nous disaient "Une moto, pourquoi une moto ? Qu'est-ce que ça fait là ? Mais vous n'êtes pas un magasin ? Qu'est-ce que vous faites, alors ?" Et c'est là que j'intervenais sur le ton de l'humour ! »* Une fois la conversation engagée, venait l'offre de médiation numérique. Portée par une équipe de cinq personnes qui assuraient des permanences par rotation, la boutique a ouvert d'octobre 2021 à janvier 2022. En semaine, l'espace était ouvert sur une large plage horaire et sans interruption, du lundi au samedi. À l'occasion des fêtes de fin d'année, il a ouvert les dimanches de décembre. Les clientes et les clients du centre commercial ont ainsi pu bénéficier d'un accompagnement pour les e-démarches et la prise en main des outils informatiques, ainsi que d'initiations aux bases de la PAO.

Atteindre les publics exclus de la médiation numérique

Le projet débute pendant l'été 2021, avec un premier test sous forme d'un repair café installé dans la galerie marchande. Puis le groupe Nhood, qui gère les locaux d'Auchan Louvroil, propose de prêter une « cellule » (terme en usage dans le secteur)

[49] À ce propos, voir l'article « Illettrisme et illectronisme sont les deux faces d'une même lutte pour l'autonomie » dans le carnet NEC Vaucluse (2021).

[50] Voir l'encadré p. 14.



Crédits photographiques : Sébastien Magro

sur une courte durée. À l'automne 2021, le contrat est signé pour une expérimentation de quelques mois, jusqu'au début 2022. Jamel Medjahed, directeur d'Efficience, précise : *« L'idée de départ, c'était de proposer de l'accompagnement numérique au cœur du centre commercial, avec une équipe disponible sans rendez-vous. »* Parmi les points forts du site : le centre commercial est intégralement accessible aux personnes à mobilité réduite, il est facile de s'y garer, et les horaires sont adaptés aux besoins des habitantes et des habitants de la région.

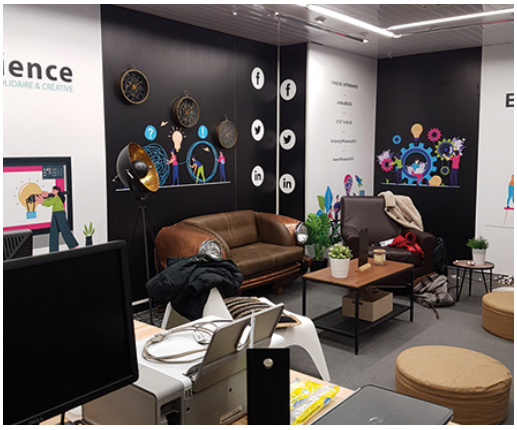
« Ce projet s'inscrit dans notre démarche "d'aller vers", qui vise un très large public. Depuis deux ans, nous travaillons sur des actions pour sortir de notre zone de confort : nous allons dans les centres sociaux, dans les médiathèques, sur les marchés. »

Jamel Medjahed, *directeur d'Efficience*

Et ça a marché ! Carole Grattepanche se souvient : *« J'ai eu un monsieur qui est entré et qui m'a dit "Voilà, ça fait une semaine que je passe devant la boutique, je n'ose pas entrer". Quand je lui ai demandé pourquoi, il m'a répondu "Parce que je ne sais ni lire ni écrire". Si nous n'avions pas été dans le centre commercial, peut-être que ce monsieur-là n'aurait jamais passé le cap de venir nous voir. »* La médiatrice numérique a pris le temps de discuter avec cette personne, calé un rendez-vous pour faire un bilan de ses besoins. Elle l'a ensuite redirigé vers une autre association, spécialisée dans l'apprentissage de la lecture, avant qu'il soit invité à revenir voir Efficience[49]. Pendant les trois mois d'ouverture de l'espace, la programmation des actions était diffusée sur les profils de l'association sur les réseaux sociaux. Mais ces plateformes ne permettent pas d'atteindre les publics les plus éloignés du numérique, alors que *« Tout le monde passe ici faire ses courses »*, comme Carole Grattepanche le précise. Clairement, la présence dans la galerie marchande a ouvert la possibilité de toucher des personnes éloignées des lieux habituels de médiation numérique, ce que confirme Jamel Medjahed : *« Ce projet s'inscrit dans notre démarche "d'aller vers", qui vise un très large public. Depuis deux ans, nous travaillons sur des actions pour sortir de notre zone de confort : nous allons dans les centres sociaux, dans les médiathèques, sur les marchés. »*

Deux offres complémentaires dans deux lieux distincts

Grâce à ce projet, Efficience a diversifié et consolidé son offre. À Auchan Louvroil, l'association a touché un public éloigné de ses circuits habituels, et pour lequel la médiation numérique reste un concept flou[50] – et ce, malgré l'exposition médiatique dont elle a bénéficié au début de la crise sanitaire liée au Covid-19. Efficience s'est associée avec des professionnelles et les professionnels impliqués localement dans l'action sociale, la formation, l'insertion et, plus largement, les acteurs de l'ESS, pour valoriser les autres sites qui proposent ce type de services dans la région. Jamel Medjahed précise : *« Nous avons pu aiguiller les personnes vers des lieux de médiation numérique qui existent sur le territoire de la Sambre-Avesnois, voire de la Thiérache, située à 30 ou 40 minutes du centre commercial, d'où certaines personnes viennent. »* Pendant ce temps, à Maubeuge, les bureaux d'Efficience ont continué d'accueillir













Crédits photographiques : Sébastien Magro

un public de proximité, qui a pris ses habitudes des locaux spacieux et bien équipés. « *Nous avons de belles salles de formation, qui permettent d'apprendre dans des meilleures conditions que dans l'antenne du centre commercial, qui peut être bruyant et où l'espace n'est pas aussi fonctionnel.* » rappelle Jamel Medjahed. L'association, qui met en place des partenariats permettant de développer d'autres projets de ce genre, est toujours en contact avec le pôle RSE[51] du groupe Nhood. L'opérateur commercial s'intéresse particulièrement à ce dispositif qui s'inscrit dans l'économie sociale et solidaire, dans une perspective innovante de coopération avec l'économie classique. Jamel Medjahed de conclure : « *Nous pensons que le concept peut aider à l'essaimage sur d'autres territoires, c'est pourquoi nous aimerions pérenniser notre expérimentation à travers une autre cellule commerciale qui va se libérer prochainement.* »[52] SM

[51] Responsabilité Sociale et Environnementale.

[52] Mise à jour : depuis que nous avons réalisé les entretiens, le projet a été retenu dans le cadre de la deuxième vague de l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) « Outiller la médiation numérique » afin de pouvoir travailler sur les conditions de sa pérennisation.



Crédits photographiques : ISHTA

Ailleurs en France

Bagnolet (93)

Médiation sociale numérique au quartier de La Noue

Texte : Yaël Benayoun

Comme de nombreuses structures, les centres sociaux ont été durement touchés par la crise sanitaire. Avec les différents confinements, la plupart ont été contraints de fermer leurs portes sur une longue période et d'inventer de nouvelles modalités d'actions pour continuer d'assurer leurs missions de proximité. C'est le cas du centre social et culturel Guy-Toffoletti, dans le quartier de La Noue (Bagnolet), qui a dû expérimenter des actions de médiation numérique pour rompre l'isolement et répondre aux demandes sociales de plus en plus numérisées des habitantes et des habitants. Deux ans plus tard, que reste-t-il de ces expérimentations ? Quelles conséquences sur le quotidien des travailleuses et travailleurs du centre ?

À La Noue, quartier prioritaire de Bagnolet (93), tout le monde connaît Alhassana Diallo et les équipes du centre social et culturel Guy-Toffoletti. Le centre est pourtant difficile d'accès pour les non-initiés. À une quinzaine de minutes à pied du métro le plus proche, il faut ensuite tourner autour du quartier pour en trouver l'entrée et accéder au premier étage. Non visible de l'extérieur, le centre nouvellement rénové – et désamianté – trône au milieu de l'esplanade entre les barres d'immeubles.

Le quartier de La Noue est typique de l'urbanisme de dalle. Déployés en France à partir des années 1960, ces aménagements urbains reposent sur la création d'un sol artificiel qui sépare verticalement les espaces piétons des voies de circulation automobiles. Sur le papier, cet éclatement de la rue en plusieurs niveaux devait permettre de densifier l'offre de logements tout en garantissant une meilleure qualité de vie pour les habitantes et habitants : étouffement

des nuisances sonores, meilleure qualité de l'air, grand ensoleillement… Dans les faits, les résultats sont mitigés. Dans des quartiers périphériques et principalement résidentiels comme La Noue, la surélévation des dalles et leur manque de praticabilité a plutôt contribué à leur isolement[53].

Cela est particulièrement criant pour La Noue. Enclavé, avec au sud et à l'ouest le parc départemental Jean-Moulin-Les Guilands, au nord l'autoroute A3, et à l'est la commune de Montreuil, le quartier est coupé du centre de Bagnolet et a tendance à se refermer sur lui-même. Escaliers difficilement accessibles aux personnes âgées, impraticables pour les personnes à mobilité réduite ou les poussettes, ascenseurs régulièrement en panne, voitures interdites sur les dalles… les aménagements du site apparaissent comme autant d'obstacles urbains auxquels doivent se confronter les 3 600 habitantes et habitants pour sortir du quartier. Cet isolement urbain vient renforcer un isolement social déjà important ; à La Noue, le taux de pauvreté atteint les 65 %[54].

Le centre Toffoletti, une place de village à La Noue

En 2016, une pétition signée par plus de 7 000 personnes dénonce le manque de moyens dont dispose le quartier et la multiplication des actes de petite délinquance qui en découle. *« On se sent abandonnés… Ceux qui font du bruit et font des problèmes sont aussi des jeunes oubliés »* témoigne l'une des habitantes à l'initiative de la pétition au micro de StreetPress[55]. Commerces fermés, poubelles non ramassées, police absente… la gestion du quartier est laissée aux volontaires qui s'organisent pour garder la dalle propre et agréable à vivre.



Crédits photographiques : ISHTA

Après de longues années de concertation et d'attente, d'importants travaux de rénovation ont débuté en 2019 pour répondre à ces problématiques et amorcer le désenclavement du quartier[56]. En attendant leur achèvement, les habitantes et habitants savent qu'ils peuvent compter sur le soutien d'Alhassana Diallo, pilier de La Noue aux multiples casquettes, et des jeunes du centre Guy-Toffoletti. Créé en 1982, le centre est le seul équipement présent sur la dalle de La Noue ; il est l'un des rares lieux de sociabilité où les familles peuvent se rencontrer et se retrouver. Pour Alhassana Diallo, qui se trouve être également l'heureux directeur de l'établissement : *« Le centre a vocation à accompagner ou impulser les initiatives individuelles et collectives ; c'est un lieu de rencontre où l'on donne les moyens, où l'on crée les conditions pour que les projets des habitantes et habitants voient le jour et se concrétisent. »*

Plus qu'un lieu, c'est une institution. Comme Alhassana, la plupart des animatrices et animateurs fréquentaient le centre plus jeunes. Ils connaissent tous les bâtiments et les familles habitant sur la dalle pour y avoir vécu et grandi. Cette intimité avec les lieux permet aux équipes du centre d'être particulièrement attentives aux besoins et aux tensions qui peuvent s'exprimer dans le quartier. Recrudescence de l'alcoolisme, dégradation de la santé mentale, apparition de jeux à risque[57], crispation autour de la gestion des déchets ou du dépôt des encombrants… *« Quand il y a des alertes, on ne peut pas rester immobiles à observer. On a aussi un rôle de médiation à jouer ; c'est dans notre rôle de veiller à la cohésion du quartier »*, complète Alhassana.

[53] Pour aller plus loin, voir par exemple : Christine Hoarau-Beauval (2019), *Urbanisme de dalle. Urbanisme vertical : entre utopies et réalités*, Le Moniteur.

[54] Chambre régionale des comptes (2019), « Les communes défavorisées d'Île-de-France : des difficultés structurelles appelant des réformes d'ampleur », p. 283. En ligne : ccomptes.fr/system/files/2019-02/08-communes-defavorisees-ile-de-France-Tome-1.pdf.

[55] Arthur Frayer-Laleix et Michela Cuccagna (2016), « La Noue, le quartier abandonné de Montreuil », *StreetPresse*. En ligne : streetpress.com/sujet/1477062869-la-noue-quartier-abandonne-montreuil

[56] Bajomag' (2019), « La Noue commence sa mue », n°40, pp. 12-17. En ligne : ville-bagnolet.fr/tl_files/actualites/2019/03-mars/bajomag40_basse-defPLANCHE.pdf

[57] Par exemple, la consommation de protoxyde d'azote, aussi appelé « proto » ou « gaz hilarant », par les plus jeunes.



Crédits photographiques : ISHTA

RESSOURCES

Les centres sociaux

En France, les centres sociaux sont des structures de proximité qui ont une mission d'animation de la vie sociale.

Agréés par les Caisses d'allocations familiales (CAF), les centres sociaux ont une vocation globale, familiale et intergénérationnelle. Ils sont pensés comme des lieux d'échange et de rencontre entre différentes générations, différentes cultures, différents groupes sociaux. Leur fonction première est de favoriser le développement de liens sociaux et de créer de la cohésion sur un territoire. En fonction des besoins spécifiques des habitantes et des habitants, ils peuvent proposer des services et des activités de toutes sortes : permanences sociales et administratives, accompagnement scolaire ou professionnel, soutien à la parentalité, cours de langue, initiation à l'informatique, sensibilisation à la nutrition, ateliers de couture, danse…

Lieux d'intervention partagée, les centres sociaux agissent en concertation avec l'ensemble des partenaires sociaux, politiques, techniques, financiers ou opérationnels d'un territoire pour mobiliser les professionnelles et professionnels *ad hoc* et répondre au mieux aux besoins exprimés par les habitantes et habitants.

En 2019, 2 283 centres sont agréés par les CAF[58].

Covid : continuer à maintenir le lien malgré la fermeture du centre

La crise sanitaire a marqué un tournant important dans la vie du centre et du quartier. Du jour au lendemain, de nombreuses familles se sont trouvées privées de ressources. Au niveau national, c'est plus d'un million de Françaises et de Français qui ont basculé dans la pauvreté les premiers mois de la pandémie. Les travailleuses et travailleurs qui ont des contrats précaires, celles et ceux qui vivent du travail informel et qui n'ont pas pu bénéficier du chômage partiel sont les plus durement touchés. Avec la Corrèze, la Seine–Saint-Denis est l'un des deux départements dans lesquels les demandes de RSA ont été les plus importantes sur la période[59].

À La Noue, la détresse est palpable dès les premiers jours du premier confinement. Le reportage du journaliste Antoine Peillon pour la revue photographique SOPHOT est édifiant[60]. Certaines des habitantes et habitants interrogés mentionnent *« des gens qui ont faim, mais [qui] se cachent, parce qu'ils ont honte, parce qu'ils sont très gênés »*. Toutes et tous témoignent de la dégradation générale des conditions de vie dans le quartier : pauvreté de plus en plus visible, cas de violences conjugales, insalubrité des logements…

Malgré l'obligation de fermeture du centre Guy-Toffoletti, les activités n'ont pas cessé. Face à l'urgence de la situation, les équipes du centre ont dû très vite s'adapter. *« On a établi des contacts avec toutes les familles inscrites au centre. On avait les mails, les numéros de téléphone ; on les a contactées une par une pour savoir de quoi elles avaient besoin »* raconte Hussein Mohamed-Ali, référent ALSH[61] du centre. Pour maintenir le lien, des groupes *Whatsapp* ont été mis en place en fonction des ateliers suivis par les familles et des niveaux scolaires des enfants. Les équipes ont fait preuve d'inventivité pour créer des activités à distance, notamment pour les plus jeunes comme le jeu du ballon ou des chorégraphies collectives. La plupart

[58] SENACS (2019), « Observatoire des centres sociaux et des espaces de vie sociale », p. 3. En ligne : senacs.fr/files/plaquettes/2019/pdf/SENACS-NATIONAL.pdf.

[59] Axelle Brodiez-Dolino (2021), « Comment l'épidémie fait-elle exploser la pauvreté ? », *Covid-19 : la parole à la science* [podcast], CNRS. En ligne : lejournal.cnrs.fr/nos-blogs/covid-19-la-parole-a-la-science/comment-lepidemie-fait-elle-exploser-la-pauvrete.

[60] Antoine Peillon/ISHTA (2020), « Les jeunes de La Noue (Bagnolet / 93) au secours des "invisibles" : La solidarité face au coronavirus #1 », *SOPHOT*. En ligne : sophot.org/reportage/les-jeunes-de-la-noue-bagnolet-93-au-secours-des-invisibles.

[61] Accueil de loisirs sans hébergement. Appellation qui renvoie à un accueil de loisirs classique de proximité, sans cantine ni hébergement, contrairement à ce que peuvent proposer des centres de vacances par exemple.



Crédits photographiques : Yaël Benayoun

reposait sur un habile montage de petites capsules vidéo individuelles envoyées par les enfants.

Dans les tout premiers jours du confinement, des distributions de denrées alimentaires, de vêtements, de feutres, de jeux de société, mais aussi de matériel informatique ont également été organisées pour les familles les plus démunies avec l'aide de nombreux volontaires du quartier.

Le numérique, nouveau facteur d'inégalité pour les familles du quartier

La pandémie a donné une autre dimension aux politiques de numérisation des services publics. Avec la fermeture des lieux d'accueil, un certain nombre d'administrations sont devenues inaccessibles aux personnes dites « éloignées du numérique ». Or, comme le rappelle l'enquête Capacity, les inégalités numériques s'inscrivent dans la continuité des inégalités socio-économiques[62]. Ainsi, les personnes en difficulté avec le numérique sont aussi, dans bien des cas, les personnes qui ont le plus besoin d'entrer en relation avec les administrations.

Ce constat se vérifie à La Noue. Au début du confinement, beaucoup de familles n'étaient pas outillées. *« On s'est rendus compte qu'énormément de monde n'avait pas accès à internet. Ils n'avaient pas d'ordinateur parce qu'ils n'en avaient pas l'utilité. Même parmi les collégiens, beaucoup ne savaient pas s'en servir »* se souvient Hussein. Mais, avec la pandémie, les situations dans lesquelles le numérique devient obligatoire se multiplient : attestations de circulation à faire en ligne, cours qui passent à distance, suivi scolaire sur le logiciel ProNote, consultation de ses comptes bancaires sur un espace numérique, accès à ses prestations sociales sur son compte allocataire, recherche d'offres d'emploi sur internet… *« Les familles se sont retrouvées devant le fait accompli ; que ce soit pour un travail, ou pour n'importe quelle démarche, le mail est constamment demandé. Ils sont obligés de s'y mettre »* soupire Yacine Khenache, coordinateur jeunesse du centre.

Pour répondre à ces nouvelles « obligations de connexion »[63], les équipes du centre ont distribué pas moins d'une centaine d'ordinateurs fournis par le centre communal d'action sociale (CCAS) sur la ville de Bagnolet ainsi que des clés internet (clé USB 4G qui, une fois raccordée à un ordinateur, permet d'accéder à internet, via le réseau mobile d'un opérateur, où que l'on se trouve en France). Des stages d'informatique à destination des jeunes ont été mis en place pendant les vacances scolaires, en complément des cours d'initiation adulte déjà programmés en semaine par le centre. *« L'objectif, c'est de leur donner un maximum d'accessibilité, qu'ils aient un maximum d'informations pour faire leurs propres choix, qu'ils soient acteurs de leur vie future. À leur âge, je n'avais pas eu l'opportunité d'avoir accès à autant d'informations »* souligne Ronak Bhavsar, animateur référent du développeur local.

Pendant les différents confinements, les animatrices et animateurs ont également imprimé pour les familles qui ne disposaient pas d'imprimante tout type de documents dont elles pouvaient avoir besoin (attestations, devoirs, etc.) et passaient les déposer directement dans les boîtes aux lettres.

Malgré l'entraide, les écarts se creusent

Avec la pandémie, de nombreuses familles du quartier se sont mises au numérique. Les animatrices et

[62] GIS M@rsoin (2017), « Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français ». En ligne : numeriquesolidaire.fr/2019/07/23/enquete-premiers-resultats-de-lenquete-capacity-sur-les-usages-numeriques-des-francais.

[63] Terme utilisé par le chercheur Pierre Mazet dans : Pierre Mazet (2019), « Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation » in François Sorin, Pierre Mazet, Pascal Plantard, et Benoît Vallauri, *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation*, rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces, Ti Lab, Askoria, pp. 51-54. En ligne : halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-03218652/document.

animateurs voient la différence. Les ateliers informatiques se remplissent d'adultes, dont de nombreuses mères de famille, qui auparavant se tenaient à l'écart du numérique. Et cela a des répercussions très concrètes sur les modes de communication que les équipes ont avec les familles, même si le centre privilégie la multiplication des supports (mails, *Whatsapp*, affichages, boîtage dans les immeubles, communication directe, bouche-à-oreille, etc.) pour limiter les asymétries d'information : *« Avant les familles ne prenaient que les programmations papier ; les mails, elles refusaient, c'était un truc de fou pour elles »* se rappelle Yacine. À côté de lui, Hussein acquiesce : *« Maintenant beaucoup demandent les deux, les mails et la progra papier ! C'est un changement radical, avant les adultes ne regardaient pas leurs mails. »*

Mais les difficultés persistent en particulier pour les démarches qui demandent plus qu'une simple consultation de sa boîte mail. Derrière son masque, Sorba, écrivain public qui assure les permanences d'accès aux droits, ne cache pas son inquiétude : *« Avec le Covid et ses conséquences sur le fonctionnement des services, il y a une sorte d'embouteillage qui s'est créé. En ce moment, les gens peuvent attendre quinze jours pour un rendez-vous. En cas de pic, ça peut aller jusqu'à trois semaines. Il faudrait que l'on ait plus de plages horaires pour réduire le temps d'attente à maximum une semaine ! »*. CAF, assurance maladie, retraites, titres de séjour, résiliation de contrat, problèmes de banque… Sorba s'occupe de tout type de demande qui requiert un certain formalisme. Mais dans la pratique, quand on vient le voir, c'est que la situation est devenue critique. *« Je constate que les gens ne viennent nous voir que quand ils sont dans une urgence absolue : carte bloquée, prélèvements rejetés… Ils viennent en catastrophe pour faire débloquer la situation. Mais une fois le problème résolu, si tu veux les aiguiller sur un atelier ou quelque chose comme ça, ce n'est même pas la peine. Parce que la priorité de ces gens-là, c'est de travailler, de gagner de l'argent. Voilà tout. »*



Crédits photographiques : ISHTA

Une urgence à laquelle les équipes du centre ont de plus en plus de mal à répondre. Référente famille, animatrice et animateur jeunesse, écrivaine et écrivain public, avec les politiques de dématérialisation, les professionnelles et professionnels du centre se retrouvent avec des reports de charge qui modifient substantiellement leur activité, et ce, au détriment des familles les plus en difficulté. *« On est forcé de constater que la demande est de plus en plus grande, donc on s'est fait une raison pour prendre en compte [la dématérialisation], quitte à réduire certaines de nos actions. La question qui se pose désormais est comment aller chercher des moyens pour ne pas sacrifier les publics qui souffrent du manque de disponibilité des personnels réquisitionnées pour l'accompagnement numérique »* résume Alhassana. Une question qui fait directement écho à l'entretien que nous avons mené avec la chercheuse Nadia Okbani[64].

Les centres sociaux, nouveaux guichets de l'administration ?

Cette situation n'est pas sans rappeler les bouleversements qu'ont connus les associations de défense des étrangères et étrangers dans les années 2000. Dans un article de 2014, la sociologue Mathilde Pette décrit comment la mise en place de commissions préfectorales de réexamen de la situation de personnes étrangères sans-papiers a de *facto* donné aux associations du secteur une position d'intermédiaire entre l'État et les personnes concernées. Cette nouvelle place amène les associations à remplacer la préfecture auprès des étrangères et étrangers. Ce sont vers elles que les personnes étrangères sont redirigées pour faire les procédures et constituer leur dossier. Ce sont elles qui leur expliquent les procédures, les représentent auprès de la préfecture,

[64] Voir « Regard d'experte », entretien avec Nadia Okbani, p. 28.

leur expliquent les résultats de la commission. Autrement dit, c'est toute la partie relationnelle avec les personnes concernées qui est déléguée de manière informelle aux associations. Pour Mathilde Pette : *« Les associations assurent ainsi le "service après-vente" et les services de la préfecture ne sont donc pas confrontés aux étrangers. »*[65]

Une analyse qu'Alhassana Diallo exprime dans les mêmes termes, quasiment mot pour mot, concernant le centre Guy-Toffoletti : *« Depuis que la CAF a fermé ses guichets, que la Sécurité sociale ou la Caisse de vieillesse dématérialise, on se retrouve avec un nombre grandissant de personnes qui font la queue pour qu'on les aide à faire face à l'administration, qu'on les aide à ouvrir un e-mail. On a l'impression que les administrations n'assurent plus leur rôle de proximité et que ce sont des structures comme la nôtre qui se retrouvent à absorber le report de charge. Et ça a des répercussions directes sur nos activités ; ça détourne une partie de l'équipe de ses missions principales. »*

Avec la dématérialisation, tout se passe comme si les administrations s'éloignaient des publics et laissaient de manière plus ou moins informelle les associations de proximité prendre le relais[66]. Plus ou moins, parce que certaines administrations, comme la CAF par exemple, reconnaissent ces transferts de charge et prévoient des contreparties. Le centre Guy-Toffoletti bénéficie ainsi du dispositif Médiation sociale partagée (MSP) qui indemnise le centre à hauteur de 2500€/an. *« Cette compensation est trop infime par rapport à la charge de travail que ça génère et par rapport à l'ingénierie que ça suscite pour nous »* déplore Alhassana.

Un report d'autant plus alarmant que les équipes du centre remarquent un net élargissement des publics qu'elles reçoivent. *« Depuis le Covid, tout est désorganisé. On était une structure de proximité et maintenant, il m'arrive de recevoir des personnes qui viennent d'un quartier autre que*



Crédits photographiques : ISHTA

La Noue, témoigne Sorba. *Parfois, j'ai le sentiment que les assistantes sociales se défaussent sur nous. On nous envoie des gens qui ont des demandes qui devraient être traitées par une personne assermentée. »* Une perte de proximité liée à une délégation informelle des administrations aux centres sociaux du contact direct avec les publics ?

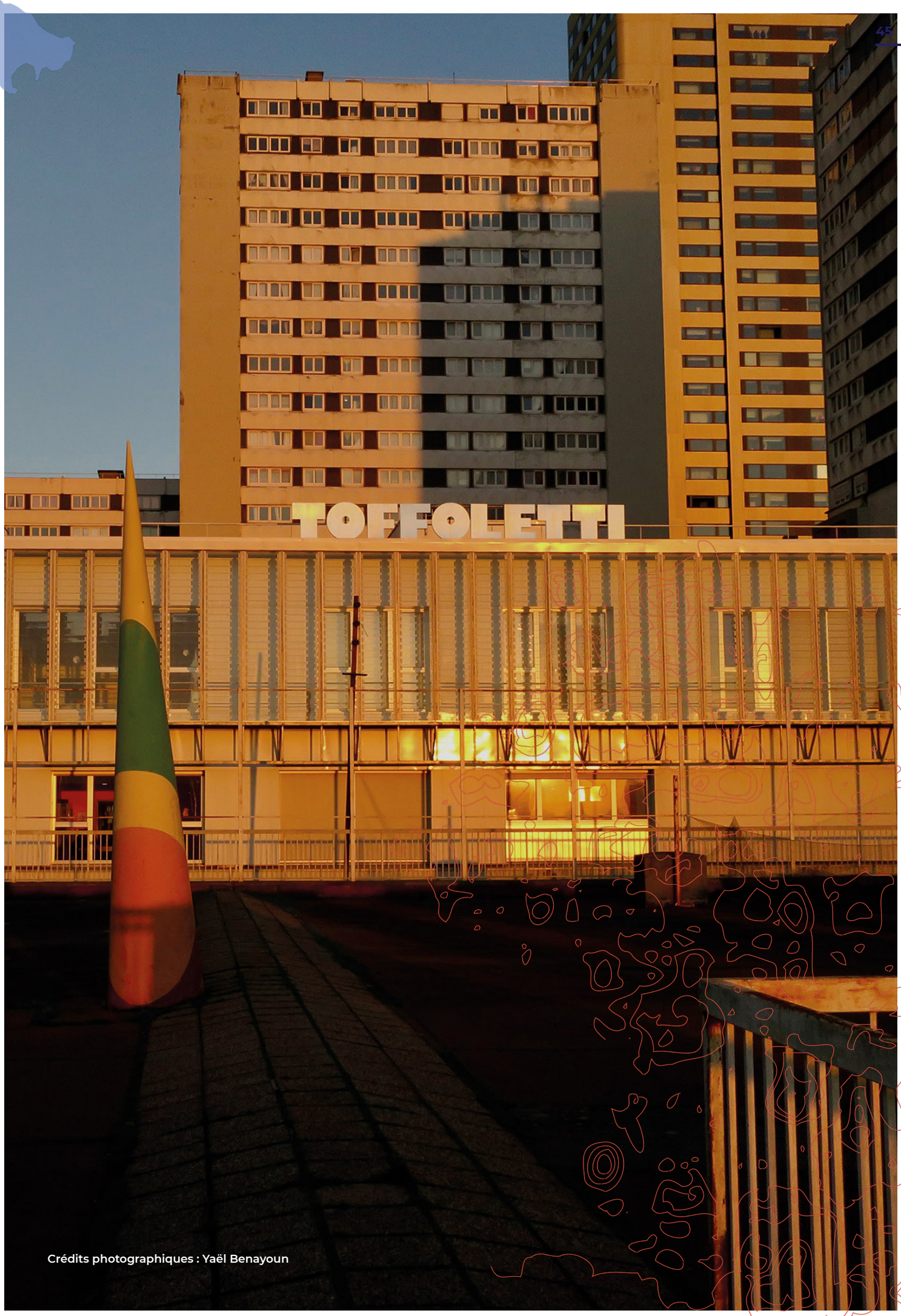
Alhassana, Yacine, Hussein, Ronak, Sorba comme Sama[67], toutes les professionnelles et professionnels que nous avons rencontrés témoignent de leur attachement pour le contact direct, le contact humain qui donne tout son sens à leur métier. Les différents confinements ont à ce titre été douloureux pour nombres d'entre elles et eux. Malgré le soulagement qu'a pu procurer le retour des activités en présentiel[68], nous ne pouvons que constater un glissement de plus en plus prégnant des activités du centre vers des activités auparavant assurées par les administrations. Glissement qui menace le centre dans sa capacité à maintenir une animation de proximité sur un territoire où l'offre d'équipements est déjà critique face à l'explosion de la détresse sociale. **YB**

[65] Mathilde Pette (2014), « Associations : les nouveaux guichets de l'immigration ? Du travail militant en préfecture », *Sociologie*, vol. 5, pp. 414. En ligne : cairn.info/revue-sociologie-2014-4-page-405.htm.

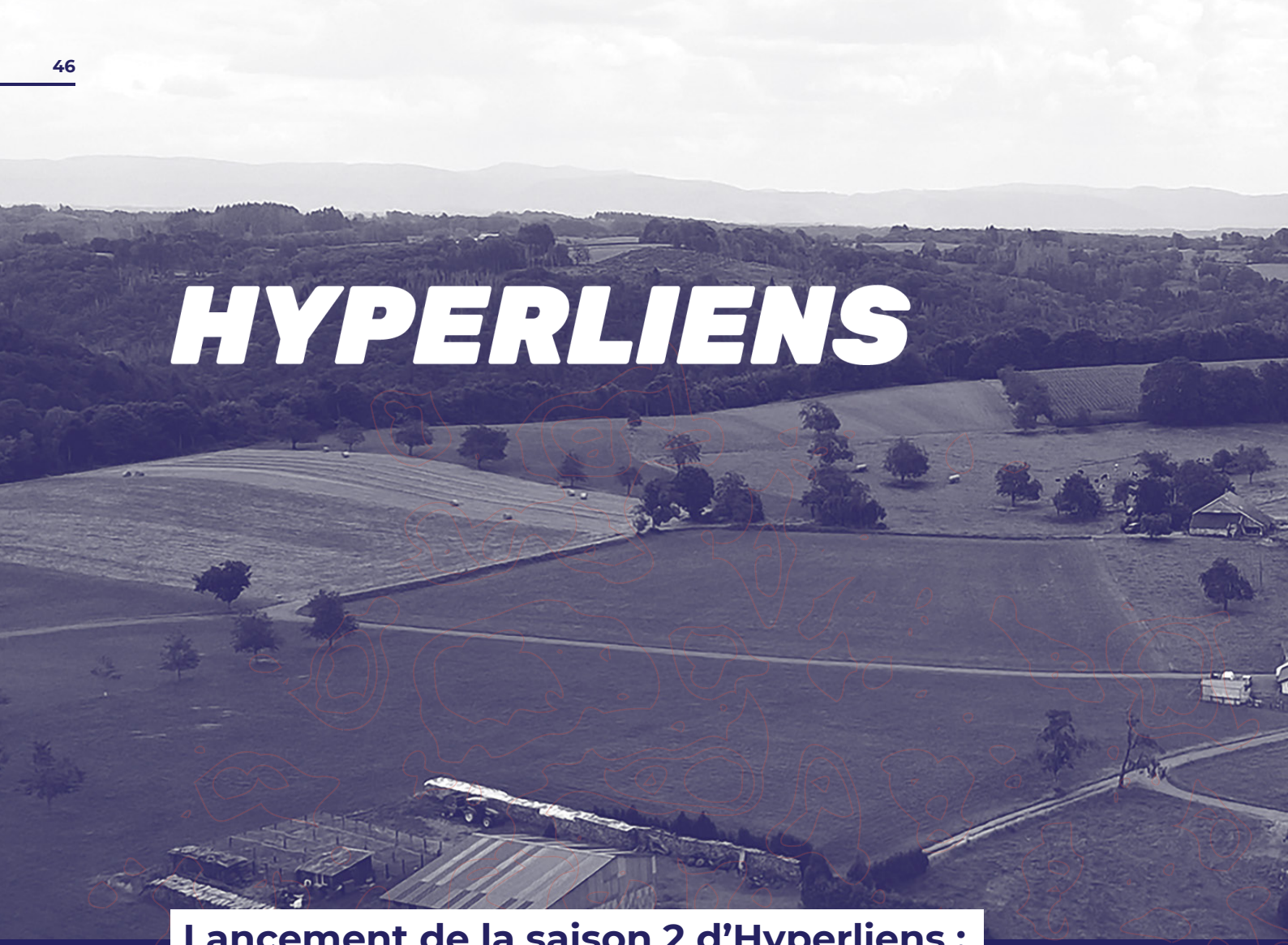
[66] Sur ce point, voir également le Regard d'expert de Daniel Agacinski dans le carnet NEC Allier.

[67] Socio-esthéticienne du Groupement de Créateurs de l'association Ensemble pour l'Emploi, Sama Can assure des permanences régulières au centre. Bien que nous ne l'ayons pas mentionné dans ces pages, faute de place, son travail mériterait de faire l'objet d'un article à part entière.

[68] Comme nous l'a exprimé Yacine avec joie : *« Ça y est, on était redevenus comme des poissons dans l'eau ! ».*



Crédits photographiques : Yaël Benayoun



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**







Crédits photographiques : Sylvain Paley (La Société Nouvelle)

Ressources NEC National (2021)

En favorisant la territorialisation des stratégies d'inclusion numérique, le label Numérique en Commun[s] renoue avec la défense d'un numérique capacitant et convivial portée dès les années 2010 par une importante communauté de médiateurs et médiatrices numériques. Construit toute l'année, au cœur des territoires, au plus près des professionnelles et professionnels, NEC est également un rendez-vous annuel qui rassemble cette communauté et propose plusieurs ateliers, démonstrations de solutions, découvertes d'initiatives d'ici et d'ailleurs, sessions de travail dynamiques, masterclass 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



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

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

youtube.com/watch?v=84Tps_7G_wM

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

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

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

youtube.com/watch?v=bugDZ_mwtbY

Quelles médiations numériques et sociales après la crise sanitaire ?

youtube.com/watch?v=N1kaSEi8TcU

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

youtube.com/watch?v=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=xvHho1WC8IQ

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=lD0z8hKPT6Q

Les dispositifs Société Numérique

OBJECTIFS

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



PASS NUMÉRIQUE

Faciliter l'accès à des services d'accompagnement numérique



CONSEILLERS NUMÉRIQUES FRANCE SERVICES

Rapprocher le numérique du quotidien de tous les Français



FABRIQUES DE TERRITOIRE

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



AMI - OUTILLER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Soutenir et accompagner les acteurs de l'inclusion numérique



MOBILIER D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Outiller les acteurs du numérique avec du mobilier à option

Retrouvez l'ensemble des dispositifs sur :

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

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 et aux Français des parcours d'accompagnement.**



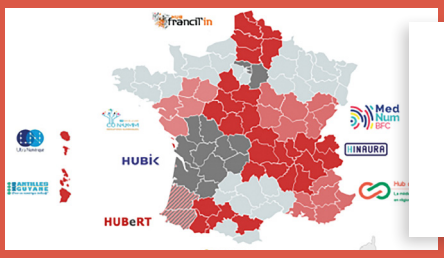
AIDANTS CONNECT

Sécuriser les aidants numériques et les citoyens



FORMER ET OUTILLER LES AIDANTS NUMÉRIQUES

Une offre de formation et d'outillage des aidants numériques



HUBS TERRITORIAUX POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

Consolider l'offre de médiation numérique sur le territoire



MATÉRIEL INFORMATIQUE RECONDITIONNÉ

Outiller les acteurs du numérique avec du matériel informatique reconditionné.

Labo Société Numérique

LABORATOIRE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Penser ensemble le numérique

Lexique

A-B-C-D-E

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

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

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

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

ANCT
Agence Nationale à la Cohésion des Territoires.

APTIC
Opérateur de Pass Numérique.

CAF
Caisse d'Allocations Familiales.

CCAS
Centre Communal d'Action Sociale.

CDAS
Centre Départemental d'Action Sociale.

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

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

Civic tech
La technologie civique (de l'anglais : *civic technology*) est l'usage de la technologie (numérique) dans le but de renforcer le fonctionnement démocratique des sociétés. Cela englobe toute technologie permettant d'accroître le pouvoir des citoyens et des citoyennes sur la vie politique, ou de rendre les instances représentatives plus accessibles, efficientes 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, tou·tes 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 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 techniquesde 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 toutes et tous, 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 Publique 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 est 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.

Hackathon
Un hackathon, marathon de programmation ou programmathon, est un évènement durant lequel des groupes de développeuses et développeurs volontaires se réunissent pendant une période de temps donnée afin de travailler sur des projets de programmation informatique de manière collaborative. C'est un processus créatif aux objectifs larges et variés souvent axés sur la proposition de solutions informatiques innovantes, l'amélioration de logiciels existants ou la conception de nouvelles applications dans le domaine des 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 citoyennes et citoyens 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.

Non-recours aux droits
Selon l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore), un organisme public français dont les recherches en sciences humaines sont consacrées à ce sujet : « La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Son approche s'élargit aujourd'hui à une diversité de domaines d'intervention. Entre non connaissance, non réception, non demande et non proposition, les situations de non-recours interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique, et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation ».

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

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

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

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

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

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

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

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

Tutoriel vidéo
Séquence vidéo de quelques minutes proposant des conseils pratiques d'usage postés sur les plateformes vidéo de typeYouTube 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 utilisateur·rices.

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



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[69] », 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 numérique[70] 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 récemment[71], 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 numérique[72].

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

[70] 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.

[71] 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-chiffrees/numerique/le-barometre-du-numerique.html.

[72] 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 »[73], 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'encapacitation[74] 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].*

[73] Sur ce point, retrouvez la web-série « Hyper-liens » 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.

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



Le mot du Programme Société Numérique de l'ANCT



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Crédits photographiques : Marion Bornaz



Crédits

Yaël Benayoun, diplômée en philosophie politique et en sciences sociales, elle conseille les organisations qui souhaitent se doter d'outils d'observation et de compréhension des réalités sociales. Cofondatrice du Mouton Numérique et autrice (avec I. Régnauld) du livre *Technologies partout, démocratie nulle part : Plaidoyer pour que les choix technologiques deviennent d'affaire de tous* (Fyp éditions, 2020).
fr.linkedin.com/in/yael-benayoun

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, françois huguet, Léa Amable.**

Carnet rédigé avec la bienveillance des organisatrices et organisateurs du NEC SAT : **Jamel Medjahed**, **Naïma Jakoum** ainsi que l'ensemble des **équipes de Efficience Solidaire et Créative**. L'équipe du **Hub Les Assembleurs**, hub territorial pour un numérique inclusif des Hautes de France. Nous remercions également **Maxence Meslier**, **Romain Ropiquet**, **Laurence Tondella**, **Nadia Okbani**, **Carole Grattepanche**, **Alhassana Diallo**, **Hussein Mohammed-Ali**, **Yacine Khenache**, **Ronak Bhavsar**, **Sama Can** et **Sorba**, d'avoir accepté nos invitations à venir témoigner au sein de ce treizième carnet NEC[S].

Supervision de ce carnet : **Amélie Naquet**, chargée 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, Yaël Benayoun, Sébastien Magro, La Poste, Efficience Solidaire et Créative, ISHTA, Centres Sociaux Connectés du Val de Sambre et du Nord Pas de Calais, La Mednum, Nadia Okbani.

#13 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 !

























#13 LES CARNETS NEC[S] LOCAUX

NEC

Sambre-Avesnois-Thiérache

Numérique en Commun[s] Sambre-Avesnois-Thiérache (SAT) : une semaine dédiée au numérique inclusif.

Organisé par Efficience, première start-up associative des Hauts-de-France, le NEC SAT a regroupé un nombre important d'actrices et d'acteurs du territoire autour d'événements originaux : hackathon social, ateliers participatifs, tables-rondes, sessions de formation, etc.

Ce carnet aborde nombre de sujets qui sont ressortis lors de ces échanges et explore plus en détail les transformations de l'action sociale liées à la généralisation du numérique.
Il se concentre sur deux problématiques précises. Tout d'abord, comment la dématérialisation des services de l'État agit sur le quotidien des travailleuses et travailleurs du social. Mais aussi, en miroir, comment le numérique peut renouveler leurs pratiques et les aider dans leurs actions.

Bonne lecture !

@NumeriqueEnCommuns @NumEnCommuns