RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

CONSTRUIRE UN NUMÉRIQUE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL INCLUSIF ÉTHIQUE ET DURABLE

22 ET 23 OCTOBRE 2020

NEC

Atlantique

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

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 des territoires et de celles et ceux qui y vivent.

Ils s'articulent autour d'une **dynamique nationale et locale** à travers des événements organisés partout en France tout au long de l'année et ce depuis 2018 par les divers acteurs qui luttent contre l'exclusion et pour la solidarité numérique, l'accès aux droits, 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 l'association d'intérêt général avec pour objectif l'éducation aux médias, **Fréquence Écoles**.

L'événement national, réinventé tout au long de l'année avec souplesse et optimisme, a eu lieu **en direct à Lyon le mardi 17 novembre 2020** (2459 personnes connectées au live) **et s'est ensuite déroulé pendant un mois entier sur une plateforme en ligne** développée spécifiquement, afin de permettre à chacun et à chacune de découvrir 80 dispositifs, outils et ressources parmi huit parcours thématisés.

www.numerique-en-communs.fr

@NumeriqueEnCommuns

@NumEnCommuns

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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

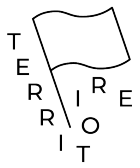
LA MED NUM

FRÉQUENCE ÉCOLES

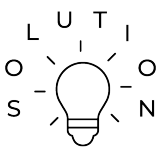
NEC

LES 8 PARCOURS DE NEC 2020

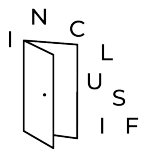
À retrouver sur **www.numerique-en-communs.fr**



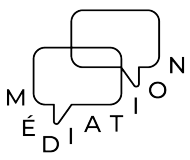
1. Intégrer l’inclusion numérique dans sa politique territoriale



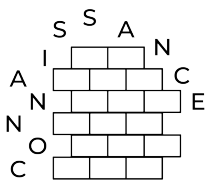
2. Comprendre et mettre en oeuvre le pass numérique sur son territoire



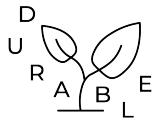
3. Développer l’inclusion numérique au travail



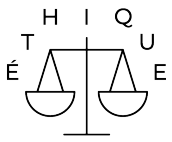
4. Développer de nouveaux lieux de médiation numérique sur son territoire



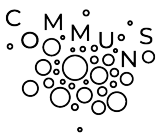
5. Inclure les usager·es dans la conception des services numériques



6. Penser l’impact écologique de son projet numérique



7. Mettre les données au service des projets et des acteurs de son territoire



8. Comprendre comment et pourquoi miser sur les communs numériques

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

ATLANTIQUE

Un événement NEC porté par le département de la Charente Maritime

En partenariat avec Communauté d'Agglomération de La Rochelle, La Rochelle, HUBIK Pour un numérique inclusif en Nouvelle-Aquitaine, SOLURIS Solutions numériques territoriales innovantes, Net Solidaire.org

TOUS AIDANTS !

Maison de la Charente-Maritime, La Rochelle

22 et 23 octobre 2020

numerique-en-communs.fr/nec-locaux/nec-atlantique/

#5 LES CARNETS NEC[S] 2020



Les événements NEC de 2020

- NEC Bordeaux Métropole : du 24 au 28 août 2020
- NEC Hauts-de-France : juin - septembre 2020
- NEC Occitanie : lundi 28 septembre 2020
- NEC Vaucluse : du 6, 7 et 8 octobre 2020
- NEC La Réunion 974 : 19 et 20 octobre 2020
- **NEC Atlantique : du 22 au 23 octobre 2020**
- **Numérique En Commun[s] 2020** : 17 novembre 2020
- NEC Allier : du 26 au 28 novembre 2020
- NEC Orléans : mardi 8 décembre 2020

En savoir plus : **numerique-en-communs.fr/nec-locaux**

SOMMAIRE

1 **LES 8 PARCOURS DE NEC 2020**

6 **À PROPOS DE CE CARNET**

6 Présentation

7 Le mot du Programme Société Numérique de l'ANCT

8 Le mot des organisateur·rices

9 **NEC ATLANTIQUE 2020**

12 Présentation

13 La parole aux acteur·rices de terrain : Marie Nédellec

16 La parole aux acteur·rices de terrain : Pierre Gasté

19 À propos de PIX

20 **Hyperliens** : Découvrez la deuxième saison de la web-série sur l'inclusion numérique et les tiers-lieux

22 La parole aux acteur·rices de terrain : Clément Dulude

26 **Éclairage(s)** : Faire d'un label un commun

31 **RESSOURCES EXTERNES**

32 Parole(s) d'expert·es : Jérôme Denis

38 **LEXIQUE**

46 **CRÉDITS**

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 »[1], est fondamentalement plurielle.

Récemment, à la faveur d'une crise sanitaire et sociale sans précédent, cette médiation, accompagnée de son inséparable double qu'est l'inclusion numérique, a bénéficié d'un éclairage nouveau à la fois sur ses impacts, mais également sur les archipels d'acteurs qui la composent, sur leurs liens, leurs rôles multiples et leurs impérieuses nécessités. Car acquérir une culture numérique[2] 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[3], 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 Service, des associations locales, etc.

Elles cherchent à nouer des relations entre les opérateurs de services publics et les univers propres aux ateliers de fabrication numérique (les FabLabs), aux PIMMS, aux tiers-lieux, aux EPN, aux CCAS, etc. Ces alliances voient également des collectivités territoriales et des services de l'État se lier à des acteurs de l'insertion professionnelle, des savoirs ouverts et des logiciels libres, à des entreprises (de l'ESS, mais pas seulement) qui ont tou·tes compris·es les risques que représentent les déficits de culture numérique et les bénéfices avérés d'une meilleure autonomie numérique[4].

Ensemble, ces 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 »[5], 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[6] au numérique des treize millions de Français·es éloigné·es 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

---

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

[2] 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.

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

[4] 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.

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

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 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 comme l'écrit Haraway[7] 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 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.

À très bientôt donc !

François Huguet, coordinateur des carnets NEC[S]

Depuis trois ans, Numérique En Commun[s] rassemble ceux et celles 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 des programmes « Société Numérique », « Nouveaux Lieux Nouveaux Liens » et de la Mission incubateur de services numériques à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

---

[6] 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 Donna Haraway appelle de son côté « respons(h)abilité ».

[7] Haraway, D.J. [2020], *Vivre avec le trouble*, Vaulx-en-Velin, Les Éditions des mondes à faire.



Le mot des organisateurs

Le Département de la Charente-Maritime est engagé en faveur d'un numérique plus inclusif depuis 2019. Après la mise en œuvre de premières actions, j'ai souhaité un temps fort autour de l'inclusion numérique. La déclinaison de Numérique en Commun[s] en NEC locaux, soutenu par l'ANCT, était pour nous une formidable opportunité de mobiliser les acteurs de proximité.

Avec nos partenaires, la Ville et la Communauté d'agglomération de La Rochelle, Soluris, Net SOLIDAIRE et HUBIK nous avons préparé ce NEC Atlantique, sur le thème « Tous aidants ! ». Il me paraît essentiel de mobiliser le plus possible pour rendre le numérique accessible à tous.

Le numérique est l'affaire de tous ; des proches ou des professionnels peuvent ne pas sentir concernés, alors que, même sans être en capacité d'accompagner au numérique, ils peuvent repérer des situations difficiles, orienter le public vers des médiateurs numériques, voire également apporter une première aide.

Les accueils de mairie, par exemple, font partie des acteurs en première ligne. Il faut donc leur proposer des moyens de répondre aux sollicitations auxquelles ils font face régulièrement.

Notre volonté : des aidants numériques, nombreux et qualifiés.

C'est en organisant des rencontres comme le NEC Atlantique 2020, que nous participons à la prise de conscience des besoins et à la diffusion d'informations nécessaires à la mise en place d'accompagnements adaptés.

Nous espérons renouveler ce type d'évènements afin de maintenir les liens déjà établis et en créer de nouveaux pour un maillage de notre territoire le plus fin possible, pour ne laisser personne au bord du chemin.

Madame Sylvie Mercier, Vice-Présidente du Département de la Charente-Maritime en charge de l'aménagement et de l'inclusion numérique.



Le mot des organisateurs

Le NEC Atlantique d'octobre 2020 est le fruit d'une collaboration de cinq co-organisateurs : le Département de la Charente-Maritime, Territoire d'Action pour un Numérique Inclusif, qui a accueilli l'événement, la Ville et la Communauté d'agglomération de La Rochelle, engagées pour un numérique solidaire et responsable, Soluris, au service des élus et des agents des collectivités, Net SOLIDAIRE, précurseur en matière d'inclusion numérique sur notre territoire et HUBIK, qui a mobilisé son réseau régional. Tous ensemble, nous avons participé à établir un programme poursuivant deux objectifs :

- Lancer la construction d'un cadre partagé garantissant un accompagnement numérique de qualité, ;
- Mobiliser la population pour devenir aidants numériques.

Cette amplification du nombre d'aidants nécessite d’identifier qui ils sont et amène à les classer différemment selon leur niveau d'intervention auprès des personnes aidées : les proches, les bénévoles, les professionnels, ceux qui repèrent et orientent, ceux qui aident dans l'urgence, ceux qui conduisent vers l'autonomie, voire même ceux qui forment les aidants. À chaque degré d'intervention, l’accompagnement de la personne aidée diffère.

Lorsque l'on parle de qualification pour un aidant numérique, on pense évidemment à son niveau numérique ; c'était l'un des enjeux du NEC Atlantique 2020 : réfléchir aux compétences numériques attendues pour les différents types d'aidants, en lien avec les équipes de Pix.

Mais accompagner au numérique, ce n'est pas seulement maîtriser le numérique, c'est aussi adopter des postures d'accompagnement adéquates et s'engager déontologiquement. Ces deux sujets ont également été travaillés en ateliers pendant le NEC Atlantique 2020 pour en fixer le cadre.

Pour encourager à la mobilisation de nouveaux aidants, des personnes déjà engagées en faveur d’un numérique inclusif sont venues témoigner de leurs initiatives et de leurs pratiques. Pour guider les aidants numériques dans leurs missions, ont été abordés le soutien à apporter aux aidants en première ligne, le positionnement à avoir avec les plus éloignés du numérique, les clés à donner aux aidants pour faire face à la cybermalveillance, la manière de concilier numérique et écologie…

Ce NEC Atlantique 2020 fut très riche d’échanges, de propositions et de rencontres. Nous vous laissons en (re)découvrir les contenus à travers les pages de ce carnet.

Bonne lecture !

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 tout·es !

SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

NEC

Atlantique

#5 LES CARNETS NEC[S] 2020



Ouverture de NEC Atlantique, Maison de la Charente-Maritime, 22 octobre 2020

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Atlantique

Numérique en Commun[s] n'est pas qu'un évènement national ! C'est aussi un dispositif ouvert à tou·tes, mobilisable par tou·tes celles et ceux qui souhaitent créer un temps de réflexion et de travail en commun sur leur territoire. Ainsi, chacun·e est libre d'organiser son propre NEC local.

C'est donc avec enthousiasme et dynamisme que le département de la Charente-Maritime, en partenariat avec la ville et la communauté d'agglomération de la Rochelle, Soluris, Net Solidaire et Hubik, le hub pour un numérique inclusif en Nouvelle-Aquitaine, ont organisé les 22 et 23 octobre 2020 leur propre NEC local.

« Tous aidants » était la thématique principale de cet événement qui s'est déroulé à Maison de la Charente-Maritime de la Rochelle et qui a su rassembler l'ensemble des actrices et acteurs de la médiation numérique du territoire de la Charente-Maritime, qu'ils-elles soient professionnel·les ou bénévoles, en posant les bases des rôles et missions pour les différents types d'aidant·es ainsi que les conditions de garantie qualité de leurs accompagnements.

Au programme de ces deux jours de rencontres et d'échanges : des ateliers sur les « aidant·es numériques », des retours d'expériences de médiateur·rices, des regards croisés sur les manières de concilier inclusion numérique et écologie, des tables rondes sur les nouveaux programmes et financements disponibles pour « équiper » et « outiller » la médiation et l'inclusion numérique, des démonstrations d'utilisation des plateformes de services publics et des recommandations d'usages d'Internet (Carsat, Caf, Pole Emploi, CPAM, La Poste, Aidants Connect, PIX, Finances publiques, Gendarmerie nationale, etc.)

Un événement qui se voulait fédérateur et qui a rassemblé plus de 200 participant·es sur deux jours consécutifs. Ce carnet souhaite rendre compte de ces deux jours de rencontres tout en approfondissant certaines problématiques qui ont été traitées tout au long de ce NEC Atlantique.

Bonne lecture à vous !









NEC Atlantique, 22 & 23 oct. 2020, La Rochelle



Marie Nédellec - Crédits photos : Julien Chauvet

« La Rochelle s'engage pour un numérique responsable »

Entrepreneuse dans le numérique, Marie Nédellec est adjointe à la mairie de La Rochelle en charge des commerces et marchés, de l'attractivité du cœur de ville et de la promotion de la ville. Elle est aussi déléguée communautaire pour le numérique et les systèmes d'information, un service mutualisé avec l'agglomération de La Rochelle.

Quels sont les axes de la politique de La Rochelle en matière d'inclusion numérique ?

Marie Nédellec : L'inclusion fait pleinement partie de notre stratégie de transformation numérique, avec un service dédié. C'est un travail collectif, nous collaborons avec des partenaires dont plusieurs étaient présents lors du NEC Atlantique, je pense au département Charente-Maritime, à Net Solidaire ou à Soluris[8], le syndicat informatique local. Le programme La Rochelle Territoire Zéro Carbone, qui nous amène en 2040, comprend un volet inclusion numérique et un volet numérique responsable. Certes, le numérique est innovant et facilite le quotidien, mais il est également très énergivore. Nous travaillons donc selon deux axes : alléger notre empreinte carbone liée au numérique et faciliter les actions de solidarité et d'inclusion dans le cadre de la transition écologique.

Un exemple : nous avons mis en place une action en partenariat avec une entreprise dans le cadre du Tour de France, pour inciter les spectateurs et spectatrices du Tour à faire don de leurs portables usagés pour qu'ils puissent être reconditionnés et confiés à des personnes en situation de fragilité, ayant peu accès aux outils numériques.

Comment vos actions s'articulent-elles avec les grandes orientations de la politique numérique de l'État au niveau national ?

Marie Nédellec : Nous recevons ces annonces très positivement car nos actions sont complémentaires : l'impulsion portée par le gouvernement vient appuyer les actions locales. La Rochelle est ambitieuse en matière de numérique, et notre objectif est de partager, d'accompagner d'autres territoires dans cette démarche.
L'innovation ne va pas sans la transmission. Dans le cadre du plan de relance, nous collaborons avec Les Interconnectés[9], via France urbaine[10]. Nous devons être mobilisés : il est important de fédérer les acteurs identifiés. La cohésion entre nous permettra d'être plus efficaces sur le terrain.

Comme je l'ai annoncé lors de la table-ronde de clôture, 390 pass Aptic, contenant chacun 10 chèques d'une valeur unitaire de 10€, sont en cours

[8] soluris.fr.
[9] interconnectes.com.
[10] franceurbaine.org.



NEC Atlantique, Maison de la Charente-Maritime, 22 oct. 2020

de délivrance à l'échelle de l'Agglomération de La Rochelle. Ces pass ont été achetés conjointement par la Ville, le CCAS et l'Agglo de La Rochelle avec la participation financière de l'Etat. Il nous semble important de vulgariser l'accès à l'accompagnement numérique que nous proposons. C'est aussi une manière de « rémunérer » les médiateurs et médiatrices qui accompagnent au quotidien et de montrer notre soutien aux structures qui les accompagnent. Nous n'avons pas rencontré de problème administratif pour mettre en place les pass, en revanche, il est important de bien communiquer à la fois auprès des aidants et des aidantes, mais aussi auprès des publics concernés.

Quel regard portez-vous sur le NEC Atlantique ?

Marie Nédellec : C'était une belle édition ! Je suis ravie que nous ayons pu l'organiser à la fois en présentiel et à distance, dans un contexte particulier. C'est aussi un bel exemple de travail collectif qui a été mis en place entre la collectivité (nous, à la municipalité, et le département) et les acteurs et actrices de terrain. L'enjeu principal c'était de prendre connaissance du maillage du terrain, des acteurs qu'il est important de mobiliser : par exemple, les centres sociaux jouent un rôle important dans l'identification des publics à accompagner, et bien sûr les associations de terrain telles que Net Solidaire. Il est important de ne pas se limiter aux publics « évidents » mais d'aller chercher aussi ceux et celles qui sont plus difficiles à atteindre, dans une forte précarité et qui se sentent exclus du numérique.

Nous allons donc continuer à travailler ensemble.

ALLER PLUS LOIN

- Article « Diminuer notre empreinte numérique » sur le site de la Ville de La Rochelle : *larochelle.fr/action-municipale/ville-durable/demarche-et-strategie-sur-le-territoire/diminuer-notre-empreinte-numerique*

[11] Sur ce point, voir : banquedesterritoires.fr/24-territoires-dinnovation-vont-beneficier-dune-enveloppe-de-450-millions-deuros-sur-dix-ans.

LA ROCHELLE TERRITOIRE ZÉRO CARBONE

Le climat change, nous devons changer, c'est ce qu'on appelle la transition écologique. Pour la mettre en œuvre et soutenir financièrement les meilleures initiatives, l'État français a lancé un appel à projets baptisé « Territoires d'Innovations ». Une dynamique collective associant plus d'une centaine de partenaires s'est alors créée pour construire un projet de territoire ambitieux et partagé. Le projet Territoire Zéro Carbone fait partie des 24 retenus à l'échelle nationale et qui sont accompagnés par la Banque des Territoires.

Cinq entités fondatrices, 130 organismes impliqués, entreprises, associations, collectifs, collectivités : ce projet engage une grande diversité de partenaires. Chaque citoyen·e peut y trouver sa place.

5 partenaires principaux

Ils animent la constitution et la mise en œuvre du projet :

- la Ville de La Rochelle, 1 000 ans d'histoire maritime ;
- la Communauté d'Agglomération de La Rochelle, 28 communes dont 9 situées en bord de mer, 170 000 habitant·es ;
- La Rochelle Université qui a spécialisé sa recherche autour du thème du littoral urbain, durable et intelligent ;
- Port Atlantique La Rochelle, le grand port maritime et avec lui les entreprises de la place portuaire associées dans une démarche d'écologie industrielle ;
- l'Association Atlantech® : à Lagord, nouveau quartier de vie, d'activités, de formation et de recherche déjà mobilisé sur le « bas carbone ».

130 organismes

Le projet dépasse évidemment les partenaires fondateurs et associe : des associations (Echo-Mer, LPO…), des laboratoires de recherches (le CNRS, l'INRA, l'IFREMER, les Universités…), des centres de formation (Eigsi, Excelia Group, les CFA…), des entreprises (Alstom, Léa Nature…), des collectivités locales (Région, Département), des organismes publics (CCI, Chambre d'Agriculture, Parc naturel du Marais poitevin…)…

- En savoir plus : *larochelle-zerocarbone.fr*



Net Solidaire. Crédits photographiques : Pascal Baudry

« Tout le monde a un rôle à jouer pour organiser la filière de l'aidance »

Partenaire du département Charente-Maritime et de l'agglomération de La Rochelle dans leurs actions d'inclusion numérique, Pierre Gasté est le coordinateur de Net Solidaire.

Pouvez-vous présenter Net Solidaire ? Quelles sont vos actions ?

Pierre Gasté : Nous sommes un opérateur d'inclusion numérique : nous facilitons la mise en œuvre d'actions pour d'autres structures. Nous sommes une petite équipe de 12 personnes, dont quatre médiateurs et médiatrices numériques.

Nous avons cinq métiers différents. Bien entendu, nous mettons en place des actions de médiation numérique. À ce titre, nous figurons parmi les premiers opérateurs locaux de pass Aptic, adressé à tout type de publics, à l'échelle du bassin de ville de La Rochelle. Nous proposons également des formations adressées aux professionnel·les de l'action sociale (notamment les secrétaires de mairie et les personnels d'accueil dans les administrations) ainsi qu'aux médiateurs et médiatrices numériques, qu'ils et elles travaillent sur l'urgence ou sur l'autonomie numérique.

Nous montons actuellement une école numérique des territoires, en partenariat avec Web Force 3[12], pour former des jeunes des quartiers aux métiers du numérique. Par ailleurs, nous faisons également de l'assistance à maîtrise d'ouvrage et du conseil pour d'autres structures, dans le cadre de projets d'inclusion numérique. À travers ça, notre objectif c'est de financer la médiation numérique.

Net Solidaire est également fabrique numérique de territoire : nous animons deux tiers-lieux dans lesquels nous proposons de la médiation mais aussi de la culture (expositions, tournois de jeux vidéo, etc.). Mais, même en faisant tout ça, nous n'arrivons pas à couvrir toutes les demandes. C'est pourquoi nous préparons la suite d'applications mobiles « Ma vie numérique », qui comprendra 5 app : « Diag num », un outil d'auto-diagnostic des compétences numériques, « Pass num », un utilitaire de gestion de mots de passe, ainsi qu'un client mail, un client mémo et un outil de classement de documents administratifs. Toutes ces applications sont créées en collaboration avec les utilisateurs et utilisatrices, dans des quartiers prioritaires de la Ville de la Rochelle.

[12] wf3.fr.

Le slogan du NEC Atlantique est « Tous aidants ! » Vous avez fait partie de l'équipe organisatrice, comment vous avez choisi ce mot d'ordre ?

Pierre Gasté : Il nous semble important d'organiser la filière de l'aidance car, un moment ou un autre, nous allons toutes et tous être en position d'aider quelqu'un·e ou être en position d'être aidé·e. Les bénévoles, les volontaires en service civique, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales, les médiateurs et médiatrices numériques : tout le monde a un rôle à jouer. Nous avons donc voulu nous réunir pour jeter les bases d'une labellisation intelligente qui garantisse un même niveau de compétences numériques, quel que soit le type d'aidant·e, sur l'ensemble du territoire de la Charente-Maritime.

Pendant l'une des tables rondes autour des tiers-lieux et inclusion numérique, vous avez évoqué l'influence de la taille des lieux sur le rapport aux publics, pouvez-vous développer ?

Pierre Gasté : Avoir un grand lieu, c'est symbolique et ça « cristallise ». Mais avoir un petit lieu, ça permet de faire venir les gens qui n'osent pas pousser la porte : on y vient comme chez des ami·es, on est un peu à la maison. Nous accueillons beaucoup de gens en difficulté qui rentrent en disant « J'ai pas osé aller à la Sécu, mais je viens vous voir, vous pouvez m'aider ? » parce que le numérique ça impressionne, et un grand lieu ça impressionne. Plus on a de *co-workers,* moins on a des gens qui sont en difficulté sociale qui vont pousser la porte. Le tiers-lieu c'est un lieu qui est fréquenté par les *bobos*, au sens de « bourgeois-bohèmes », alors que le tiers-lieu c'est aussi un endroit pour les *bobos*, au sens des gens qui ont mal, qui souffrent.

« Quand les gens qui ont mal viennent faire des choses qui leur font du bien, on a un tiers-lieu qui fonctionne. » – Pierre Gasté

La Proue ou le Ballon, évoqués lors de cette table ronde, ce sont des projets locaux qui mettent la confiance au cœur de leur tiers-lieu. Et d'ailleurs, toutes les personnes présentes au NEC ont parlé de confiance…

Justement, pendant les « regards croisés » sur l'équilibre de la filière, vous avez souligné l'importance de la confiance en soi des personnes éloignées du numérique, en insistant sur trois valeurs : le plaisir, l'estime de soi et la capacité à développer ses compétences.

Pierre Gasté : Il faut le faire en creux : quand on est confronté à un problème numérique – et ça nous arrive à toutes et à tous –, on se sent un peu ballot. On se dit « T'es nul·le », on se rabaisse, on a honte. Par exemple, ne pas être capable de faire sa déclaration trimestrielle de ressources, ça impacte, il faut en parler à un·e ami·e pour pouvoir toucher son RSA.



NEC Atlantique, 23 oct. 2020

On a des gens qui arrivent avec un complexe d'infériorité par rapport au numérique et même parfois des vraies blessures. Il faut rassurer, encourager, féliciter sur les connaissances déjà acquises pour rentrer dans une spirale vertueuse et permettre aux personnes de retrouver de la confiance en soi. Les gens nous remercient pour ça plus que pour les compétences que nous leur avons transmises.

Quels sont les enjeux de la charte déontologique des aidant·es évoquées lors de la session de clôture ?

Pierre Gasté : Pour les aidants et les aidantes, il s'agit que chacun trouve sa place quel que soit son statut (bénévole, service civique, etc). Le préambule précise qui sont les aidants et les aidantes, puis nous proposons 33 engagements que chacun prend à son niveau.

Il y a, par exemple, des points éthiques qui concernent tout le monde : préserver la dignité, accorder un droit au renoncement, etc. Du côté des usagers et usagères de Charente-Maritime, cette charte leur garantit que tous les aidants et toutes les aidantes signataires sont dignes de confiance.



NEC Atlantique, Maison de la Charente-Maritime, 22 oct. 2020

Pendant le NEC Atlantique, la question s'est posée de la médiation numérique comme service public, qu'en pensez-vous ?

Pierre Gasté : Tant que l'État n'aura pas compris que la dématérialisation tend à créer un numérique à deux vitesses, les acteurs et actrices de la médiation numérique continueront de remplir une mission d'intérêt général qui vient pallier cette injustice. Le jour où le message sera passé, des structures comme Net Solidaire n'auront plus lieu d'être : ce sera génial, on pourra aller faire de l'acculturation au numérique, de l'éducation aux médias, travailler sur les addictions. Les 250 millions annoncés pour la médiation numérique dans le cadre du plan de relance, c'est un signe très positif mais c'est une goutte d'eau sur deux ans. Il ne faudrait pas que tout le monde parte en ordre dispersé, avec un effet de saupoudrage de médiateurs et médiatrices par-ci par-là, sans envisager la suite.

Nous souhaitons anticiper leurs formations, leurs réorientations et ça, ça n'est pas encore envisagé. Mais nous travaillons avec le secrétariat d'État au numérique et avec le Programme Société numérique pour faire remonter les informations de terrain.

ALLER PLUS LOIN

- À propos de Net Solidaire : *netsolidaire.wordpress.com*

Mais au fait, c’est quoi Pix ?

Initié par l’Etat en 2016, Pix est une structure à but non lucratif constituée en Groupement d’intérêt public (GIP) ayant pour mission d’accompagner l’élévation du niveau général de compétences numériques. Il réunit différents acteurs publics engagés dans les domaines de l’éducation et de la formation.

Concrètement, **Pix est un service public en ligne dont l’objectif est d’évaluer le niveau de maîtrise des connaissances et de compétences numériques de chacun·e tout au long de la vie**. Tout citoyen·ne peut s’inscrire gratuitement sur cette plateforme (www.pix.fr), avec une adresse courriel pour évaluer ses compétences numériques et les développer. Cet outil de certification intervient dans la scolarité de l’élève à partir du cycle 4. Il s’inscrit dans la continuité des compétences numériques construites dès le cycle 2 et visibles au travers du Livret Scolaire Unique à partir du CM2. Pour les enseignant·es, il peut servir comme un outil de positionnement personnel, d’auto-formation pour perfectionner ses compétences et développer sa culture numérique. Ces acquis professionnels contribuent ainsi à proposer aux élèves des activités adaptées à leur âge et à leur niveau. Gratuite, la plateforme est ouverte à tous les francophones : élèves, professeur·es, professionnel·les de tous secteurs et citoyen·nes.

Pix, un outil de reconnaissance du métier de médiateur·rice numérique

Tout au long de NEC Atlantique, il a beaucoup été question de la reconnaissance professionnelle des médiateur·rices numériques fondée sur trois piliers :

- **La posture professionnelle** (via des entretiens avec pairs) ;
- **Le respect d’une charte déontologique** ;
- **Les compétences numériques** (évaluée via PIX).

Durant l’événement, des ateliers ont eu lieu avec les équipes de Pix (Déborah Dobaire & Marie Bancal) pour co-construire avec les médiateur·rices numériques présent·es le niveau qu’un·e médiateur·rice doit avoir sur chacune des 16 compétences Pix (en réalisant une intéressante analogie avec l’apprentissage de la natation : mettre les pieds dans l’eau, la tête sous l’eau, savoir nager, savoir secourir quelqu’un, etc.).

Les participant·es aux ateliers Pix de NEC Atlantique ont donc défini conjointement le niveau qu’un·e médiateur·rice professionnel·le doit avoir sur chacune des compétences (niveau de 1 à 6). Les niveaux ainsi définis ont été repris pour le dispositif Conseiller Numérique. Les conseillers numériques devront atteindre ces différents niveaux lors de leur passage de la certification PIX.

EN SAVOIR PLUS

- pix.fr



Hyperliens saison 2. Crédits Photos : Sylvain Paley, La Société Nouvelle

Découvrez 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, présentent 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. **À 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..

HYPERLIENS

Retrouvez également la première saison sur la page YouTube du programme Société Numérique









Hyperliens saison 2. Crédits Photos : Sylvain Paley, La Société Nouvelle

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.
- hyperliens.societenumerique.gouv.fr



Bureaux d'Hubik. Crédits photos : Hubik

CLÉMENT DULUDE

« Il faut constituer un maillage de proximité qui permet d'aller vers les gens »

Clément Dulude est le directeur du développement de Hubik, le hub territorial pour un numérique inclusif en Nouvelle Aquitaine, dont le rôle est central dans l'animation du paysage local de la médiation numérique.

Pouvez-vous présenter Hubik ? Quelles sont vos actions ?

Clément Dulude : Hubik est une SCIC (société coopérative d'intérêt collectif), créée en réponse à l'appel à projets de la Banque des Territoires et de l'État en 2019. Comme nos dix homologues dans d'autres régions[13], nous agissons comme un centre de ressources régionales autour de l'inclusion numérique. Nous avons un rôle d'appui auprès de l'ensemble des acteurs et actrices du secteur.

Hubik est en lien avec les collectivités locales et les services publics, mais aussi des entreprises, des associations, des tiers-lieux, des organismes de formation, etc.

Toutes celles et tous ceux qui, à un moment ou un autre, sont amené·es à s'interroger sur les compétences numériques de leurs bénéficiaires, usagers et usagères, employé·es, clients et clientes, etc. Mais le terme « hub » évoque également l'idée d'une interface et traduit une de nos premières missions : animer ce réseau. C'est pourquoi nous organisons des événements, comme le NEC Atlantique que nous avons coorganisé pour rassembler tout le monde autour de la table, échanger et sensibiliser à nos thématiques.

Au-delà de ce rôle d'animation qui, pour nous, n'est pas suffisant, nous avons deux autres missions : tout d'abord, l'accompagnement de projets que nous réalisons en collaboration avec Atis (Association territoire innovation sociale)[14], un incubateur ESS, dont l'action est reconnue en Nouvelle Aquitaine. Nous aidons des porteurs et porteuses de projets à consolider leur modèle économique.

---

[13] Voir la carte des hubs d'inclusion numérique sur le site de la Banque des Territoires : banquedesterritoires.fr/la-carte-des-hubs-dinclusion-numerique.

[14] atis-asso.org.

Nous organisons des transferts de savoir-faire entre structures régionales et nous remplissons aussi des missions de conseil, ce qui permet de financer le hub. En ce moment, nous réalisons par exemple l'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès d'un groupement de communes en Gironde pour la création d'un lieu hybride. Cet espace mêlera formation professionnelle aux métiers du numérique et médiation numérique adressée au grand public. Notre accompagnement consiste à caler la programmation, le budget et le fonctionnement général, avec sept autres partenaires.

Enfin, notre dernière activité, c'est la formation professionnelle, principalement à destination des aidants et aidantes numériques : les professionnel·les de l'action sociale qui sont amené·es à faire de l'accompagnement numérique alors qu'il ne s'agit pas de leur cœur de métier. Nous accompagnons les acteurs locaux et actrices locales pour qu'ils et elles intègrent les enjeux de l'inclusion numérique dans leurs pratiques professionnelles et soient à même de proposer un premier niveau d'accueil et une bonne orientation, en partenariat avec des structures locales comme Net Solidaire, également coorganisatrice du NEC.

Cette connaissance du paysage local vous a permis de vous investir dans la coordination du NEC Atlantique…

Clément Dulude : Oui, notre implication au sein de l'organisation du NEC a été assez naturelle, car nous collaborons régulièrement avec les autres structures coorganisatrices : nous travaillons avec Net Solidaire sur la formation professionnelle, nous avons échangé à plusieurs reprises avec l'Agglomération de la Rochelle sur des sujets comme la stratégie d'inclusion numérique ou la formation professionnelle, nous sommes également en lien avec le conseil départemental de la Charente-Maritime et Soluris depuis l'an dernier. L'organisation du NEC Atlantique a donc été l'occasion de concrétiser ces relations.

Nous avons travaillé sur la programmation dès la naissance du projet, en apportant l'expérience issue d'événements que nous avons organisés ou auxquels nous avons assisté, je pense notamment au NEC rural en Creuse l'an dernier, aux NEC de Bordeaux en 2019 et 2020, ou encore au NEC Sud-Charente en janvier 2021[15]. Nous avons proposé des acteurs régionaux comme l'IRTS (Institut régional du travail social)[16], des interlocuteurs et interlocutrices de tiers-lieux, et bien entendu, nous avons apporté un appui logistique dans l'organisation et la coordination de l'événement.

Vous avez animé la table ronde « Mobilité et aidants numériques : quelle offre pour l'ensemble des territoires ? », quels sont les enjeux de la mobilité ?

Clément Dulude : La question de l'« aller vers » est une thématique qui me tient personnellement à cœur. C'est par exemple la logique qui sous-tend le déploiement du pass numérique : inciter les bénéficiaires à se déplacer, à aller dans les lieux proposant de la médiation numérique. Or, beaucoup de celles et ceux qui ont besoin de ces services de médiation n'en bénéficient pas par manque de connaissance de l'offre. Le pass permet aussi aux collectivités de cibler les publics : quel est l'acteur ou le service en lien avec tel public ? Quel est celui auquel il fait le plus confiance, ou qu'il sera amené à fréquenter le plus souvent ? Le pass amène les collectivités, et les acteurs et actrices de la médiation numérique à se poser toutes ces questions et à affiner leur offre. Par exemple, on enverra plutôt un jeune dans un tiers-lieu ou dans une médiathèque. Il me semble qu'il faut continuer à renforcer ces types de dispositifs : soit amener les publics vers les lieux, soit amener les lieux vers les publics.

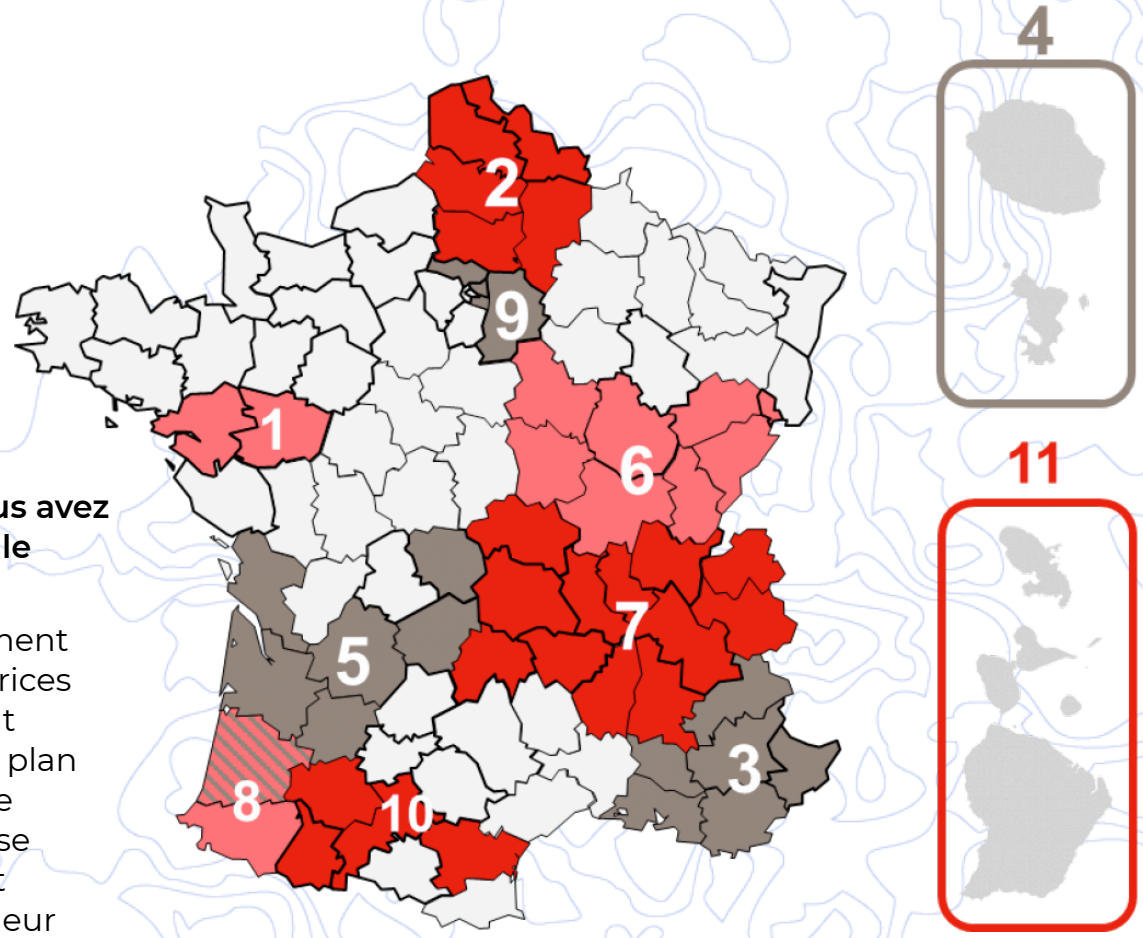
« Tout l'enjeu du plan de relance, qui comprend le déploiement de 4 000 conseillers et conseillères numériques sur le territoire, c'est comment amène-t-on ces dispositifs vers les gens qui en ont le plus besoin ? » – Clément Dulude

La mobilité géographique est l'une des composantes de cet « aller vers », mais il y a aussi le design, l'accessibilité, la « mobilité intellectuelle », car il est important de ne pas proposer uniquement des dispositifs descendants, mais d'adapter l'offre aux publics. Je pense aussi à Mon Assistant numérique[17], dont un intervenant était présent à la table ronde, qui fait payer ses formations à domicile mais dont la clientèle ne se déplacerait pas pour aller dans un lieu de médiation. Même chose dans les communautés d'agglomération : les habitant·es ne vont pas forcément se déplacer dans les centres sociaux locaux.

C'est pourquoi des permanences qui vont à leur rencontre sur les marchés ou dans d'autres endroits de leur vie quotidienne, avec des dispositifs comme la Maison France Services mobile du centre social de Tonnay-Charente[18] qui a participé à la table ronde, sont d'autant plus importantes. Il faut constituer un maillage de proximité qui permet d'aller vers les gens.

---

[15] Le NEC Sud-Charente s'est tenu les 28 et 29 janvier 2021, voir numerique-en-communs.fr/nec-locaux-2020/nec-sud-charente.
[16] Voir irtsaquitaine.fr.
[17] Sur le sujet, lire le témoignage de Ludovic Brutel, dans le carnet NEC Haut-de-France.
[18] Voir : captonnay.org/index.php/msap-mobile.



Justement, lors de la session de clôture, vous avez souligné le besoin de structurer davantage le secteur, pouvez-vous développer ?

Clément Dulude : Actuellement, j'ai le sentiment que la plupart des médiateurs et des médiatrices numériques occupent des postes qui existent depuis longtemps. Ce qui va changer avec le plan de relance, c'est que, pour la première fois, de nombreuses collectivités locales vont devoir se positionner sur l'embauche de médiateurs et médiatrices, ce qui a rarement fait partie de leur périmètre. Il va donc y avoir des créations de postes et il va falloir déterminer ce que les collectivités territoriales vont leur faire faire.

Elles vont devoir définir une stratégie de recrutement, articulée autour de leur offre de médiation numérique et des besoins du territoire : quels profils recruter en fonction de quels objectifs à atteindre, quels publics visés ?

Pour la Creuse, les Pyrénées-Atlantiques, la Charente-Maritime, des territoires qui sont assez matures en termes d'inclusion numérique, on sait où sont les besoins, il y a un embryon de coordination. Mais dans d'autres territoires, ça va être un peu plus compliqué : les médiateurs et médiatrices recruté·es seront certes déjà formé·es au numérique mais n'auront pas forcément une connaissance de l'offre numérique locale, tandis que toutes les collectivités ne vont pas forcément être aptes à coordonner les déploiements. Une collectivité pourrait embaucher un médiateur, et puis le centre social à côté pourrait en embaucher un autre, avec un risque que les gens se marchent sur les pieds. Le danger, pour moi, c'est l'absence de coordination entre une politique de l'offre ambitieuse mais qui ne rencontre pas la demande, c'est-à-dire les besoins de la population. Il va falloir mettre en place une importante coordination opérationnelle, en complément d'une vision stratégique. C'est là que les NEC jouent un rôle : dans la foulée du NEC Atlantique, toutes les structures organisatrices ont décidé de prolonger leur collaboration pour définir les contours du plan de relance à l'échelle du département.

ALLER PLUS LOIN

- À propos de Hubik : *hubik.fr*
- Sur le volet « Transformation numérique de l'État et des territoires » du plan de relance : *numerique.gouv.fr/services/francerelance-transformation-numerique-etat-et-territoires*

BANQUE des TERRITOIRES | Caisse des Dépôts GROUPE

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

La carte des Hubs d'inclusion numérique, têtes de réseau des acteur·rices de la médiation numérique

Les 11 Hubs agissent sur plus de 60 départements selon la répartition suivante :

- **CONUMM** (1), porté par PING, la fédération des centres sociaux 49 et 53 et la Ligue de l'enseignement des Pays de la Loire
- **Les Assembleurs** (2), porté par POP, la région Hauts de France et le SIILAB
- **Hub du Sud** (3), porté par Urban Prod, IRTS PACA et Corse, ADRETS, Arsenic et The Camp
- **Hub Ultranumérique** (4), porté par Solidarnum et FACE Polynésie française
- **Hubik** (5), porté par Medias Cité et ATIS
- **#MednumBFC** (6), porté par le GIP Territoires numériques Bourgogne-Franche-Comté
- **Hinaura** (7), porté par AGATE Territoires, Fréquence Ecoles, la Ligue de l'Enseignement et Zoomacom
- **HubeRT** (8), porté par la Communauté de Communes de Montesquieu et Ocean Living Lab
- **Francil'IN** (9), porté par ICI, ASTS, et les Entreprises pour la Cité
- **Rhin'Occ** (10), porté par La Mêlée et Coll'in
- **Hub Antilles-Guyane** (11), porté par Guyaclic, Anis, Up & Space Martinique et Biodésir





NEC Atlantique, Maison de la Charente-Maritime, 22 & 23 oct. 2020

Pour accélérer la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire et mettre en cohérence les politiques publiques en matière d'inclusion numérique, la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts et le programme Société Numérique se sont associées en 2019 pour faire émerger une dizaine de hubs territoriaux pour un numérique inclusif. Ces hubs ont vocation à incarner des têtes de réseau des acteur·rices de la médiation numérique. Ils fournissent un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numérique.

5 millions d'euros ont été engagés en 2019-2020 par la Banque des Territoires pour faire émerger 11 hubs territoriaux. Les hubs mobilisent au total plus de 9 millions d'euros afin de soutenir l'action de ceux et celles qui œuvrent au quotidien auprès des citoyen·nes les plus éloigné·es du numérique.

Les hubs ont quatre missions :

1 - Recenser, articuler et coordonner les acteur·rices de la médiation numérique pour faire converger les projets vers des priorités territoriales définies avec les collectivités ;

2 - Lever des fonds et aider à mobiliser toutes sources de financement (notamment européennes) en montant des projets à plus grande échelle ;

3 - Mutualiser et apporter de la valeur aux acteur·rices de terrain en créant des centres de services partagés (mutualisation de parcours de formations pour les aidant·es, partage d'outils et de ressources humaines, etc.) ;

4 - Évaluer l'efficacité des services rendus sur le territoire et en informer les collectivités et les instances de pilotage au niveau national.

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

EN SAVOIR PLUS

- À propos des Hubs : *societenumerique.gouv.fr/hubs*
- L'accompagnement de la Banque des Territoires en détail : *banquedesterritoires.fr/les-hubs-dinclusion-numerique*



ÉCLAIRAGE(S)

Faire d'un label un commun

NEC Atlantique, Maison de la Charente-Maritime, 22 & 23 oct. 2020

De quelle manière s'initie une politique d'inclusion numérique sur un territoire ? Comment se développe-t-elle ? Comment se coordonnent des acteurs, différentes approches et dynamiques d'animation aussi différentes que nombreuses ?

Le jeudi 22 octobre 2020, le NEC Atlantique s'est ouvert avec l'hommage au fondateur d'une régie de quartier implantée à la Rochelle (la Régie Diagonale[19]) qui est longuement revenu sur les difficultés de repérage des situations d'illectronisme, au sein d'une même zone d'habitation. Marie Nedellec, Adjointe au Maire de la Ville de La Rochelle et Déléguée communautaire de la Communauté d'agglomération, a ainsi pointé la « fracture » que cet illectronisme creuse au sein « des vies sociales et citoyennes des habitant·es d'une même ville ». C'est ce récit, incarné par un professionnel de l'action sociale, qui constitue le point de départ de cet éclairage qui souhaite contribuer à la réflexion sur certains enjeux de la médiation et de l'inclusion numérique abordés lors du NEC Atlantique.

Ce point de départ a également le mérite de mettre en exergue un élément récurrent au sein des carnets Numérique en Commun[s] et des diverses approches que nous rencontrons : le fait d'affirmer que ces « fractures » nous concernent tou·tes et qu'elles nous conduisent incidemment à être « tous aidants » (thème de cet événement NEC organisé par le Département de la Charente-Maritime[20], la ville et la communauté d'agglomération de la Rochelle[21], Soluris[22], Hubik[23] et Net Solidaire[24]).

Néanmoins, lors de Numérique en Commun[s] Atlantique, il n'a pas été uniquement question de (pair-)« aidance ». Comme pour de nombreux NEC[S], ces rencontres autour du numérique solidaire et d'intérêt général ont aussi abordé les sujets d'équipement en fibre optique et d'aménagement numérique du territoire pour permettre une plus grande accessibilité technique aux réseaux numériques pour chaque citoyen·ne du département de la Charente Maritime. Une politique d'aménagement du territoire qui, pour tenter de réduire la fracture numérique par l'infrastructure, soulève la question de l'utilité de la technique et qui, une fois de plus, révèle le paradoxe des politiques publiques numériques qui oscillent, depuis plus de vingt ans, entre les usages, les contenus et les « tuyaux »…

2020 est, en effet, une année qui nous a révélé ce que nous avions tendance à ne pas voir : le numérique n'est pas qu'un outil mais bien un fait social total qui est loin d'avoir tenu ses promesses « démocratiques ».

---

[19] regiedequartiersdiagonales.org.
[20] la.charente-maritime.fr/internet-besoin-daide.
[21] agglo-larochelle.fr.
[22] soluris.fr.
[23] hubik.fr.
[24] https://netsolidaire.wordpress.com/.

Effectivement, dans les années 1990, on imaginait possibles de nouvelles manières de consommer, de diffuser la culture grâce aux « autoroutes de l'information ». On imaginait que le numérique, ses outils, ses interfaces et ses infrastructures permettraient d'assurer une « continuité » tant en termes professionnels, que de service public, d'éducation, de relations sociales… Mais les services publics numériques et physiques actuels ainsi que la dématérialisation des procédures administratives ont souvent renforcé des inégalités d'accès aux Droits[25]. Des inégalités économiques, cognitives, culturelles sont apparues (ou ont augmenté), en ligne et dans la vie de tous les jours, construisant autant de points aveugles et d'angles morts qui éloignent souvent les usages du numérique de la notion d'intérêt général.

Le leitmotiv «Tou·tes aidant·es » du NEC Atlantique résonne alors à nos oreilles comme un élément fédérateur capable de devenir un enjeu public rassemblant citoyen·nes et institutions, un élément de ralliement capable de re-dynamiser ce concept de numérique d'intérêt général abordé précédemment. Il peut, en effet, permettre de mettre en œuvre et d'articuler plusieurs dispositifs qui se fondent sur l'accompagnement des transformations numériques d'une société et sur les manières de les rendre accessibles au plus grand nombre. Néanmoins, on peut remarquer dès à présent que ce type de politiques publiques n'est pas quelque chose de fondamentalement nouveau. De tels programmes se développent depuis les années 1990 où, dans un premier temps, les politiques numériques se sont attachées à favoriser l'appropriation des outils et l'émergence d'une forme de littératie numérique[26]. Aujourd'hui, l'apprentissage de l'usage des outils s'étend aux questions sociales soulevées par les enjeux d'une inclusion numérique aux services en ligne en général et aux services publics dématérialisés en particulier. Un cran supplémentaire pour les usages qui ne relèvent pas que d'un champ des possibles technologiques, virtuels, immatériels ou multimédias, mais de plus en plus à des questions d'accessibilité à ses droits de citoyen·nes ; des droits sociaux qui ne sont plus accessibles pour une partie de la population[27]. Propulsé sur le devant de la scène à cause des effets de la crise COVID-19 que nous traversons encore à l'heure actuelle, le NEC Atlantique a été un témoin privilégié de ce fait : aujourd'hui on constate qu'il y a de nouveaux enjeux d'accompagnement, de médiation, de formation depuis savoir écrire un courriel jusqu'à déposer les justificatifs de son RSA ou demander des aides au logement, déposer une facture sur Chorus.pro, etc.

Le *leitmotiv* «Tous aidants » du NEC Atlantique résonne alors à nos oreilles comme un élément fédérateur capable de devenir un enjeu public rassemblant citoyen·nes et institutions, un élément de ralliement capable de re-dynamiser ce concept de numérique d'intérêt général abordé précédemment.

Pour répondre à ces enjeux, le Département de la Charente Maritime a, durant NEC Atlantique, exprimé sa volonté de déployer un label « Tous aidants » pour structurer/consolider sa politique publique numérique. Un label qui a été travaillé pendant les deux jours de ce Numérique En Commun[s] avec l'ensemble des acteurs de la filière et des professionnel·les expert·es. Ce label pose différentes pistes de réflexions pour répondre aux principes de la solidarité numérique entre tou·tes.

Un label pour garantir un égal accès ?

Les débats et les ateliers qui se sont déroulés tout au long des deux jours de NEC Atlantique ont mis au cœur des échanges la nécessité que cet accompagnement puisse concerner tout le monde. Rapidement, les discussions se sont attachées à identifier les façons de garantir le même service à tou·tes. Cette médiation relève d'une politique publique, et l'enjeu aujourd'hui, compte tenu des implications sociales en termes de droits pour tou·tes, est de la concevoir pour relever de l'intérêt général. Une des pistes de réflexion proposée par les organisateur·rices a donc été de travailler sur la définition de ce label comme garantie de cet accès égal et sur ses conditions d'émergence.

Une labellisation pourquoi ?

La première réponse de ce label est de garantir le fait d'offrir un même service à tou·tes sur l'ensemble du territoire. L'enjeu serait alors de collecter de l'information sur les différentes offres, de cartographier et de collecter des données pour suivre et analyser les différentes pratiques et usages à la fois des publics mais aussi des professionnel·les. Le premier pas dans cette démarche est, d'une certaine manière, ce qui est proposé par le dispositif pass numérique[28]. Présenté à la Rochelle comme dans de nombreux événements NEC, ce dernier vise à « rapprocher le citoyen du numérique […]. Conçu sur le modèle des titres-restaurant, il permet de payer totalement ou partiellement des services de médiation numérique. Le pass numérique rapproche les citoyen·nes les plus éloigné·es du numérique des lieux qualifiés ».

---

[25] Sur ce point, voir les récents travaux de Clara Deville (SciencesPo, Centre de sociologie des organisations) et de Pierre Mazet (Askoria-LabAccès).

[26] 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.

[27] Sur ce point, voir notamment les travaux de l'ODENORE (l'Observatoire des non-recours aux droits et services), odenore.msh-alpes.fr.

[28] Sur ce point, voir : agence-cohesion-territoires.gouv.fr/pass-numerique-116.

Composé d'un référentiel, d'un dispositif de suivi des bénéficiaires et d'un travail sur la qualité de l'accompagnement, le pass numérique peut apparaître, sous certains aspects, comme bureaucratique ou relever de logique de *reporting* en vogue dans les administrations ou les entreprises, mais il permet néanmoins de produire des données qualitatives et quantitatives de manière objectivée dans le champ public. De ce fait, le pass numérique permet de constituer un réservoir de données permettant des analyses régulières et fines du déploiement des services numériques sur un territoire et vers les populations. La vigilance à avoir vis-à-vis de ce *reporting* et de cette collecte d'informations par l'institution serait de la différencier du traitement des données par les entreprises du web. Une vigilance exprimée par les participant·es du NEC Atlantique qui correspond notamment à celle qui s'exprime dans les travaux du Laboratoire d'Innovation Numérique (LINC) de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)[29] et qui cherche à développer une conscience publique sur l'importance des données numériques, leur transparence et leur nécessaire « ouverture »[30]. En effet, les données collectées sur les réseaux, les « traces numériques » sont aujourd'hui un domaine à la fois de surveillance, de production économique, ou de protection individuelle. Ici, dans le cadre du déploiement du pass, les données doivent permettre un ajustement permanent de l'offre aux besoins, dans une dynamique d'observatoire des usages garantie par APTIC et évaluée par les commanditaires des pass et l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

Il n'y a ni aveugles ni invisibles mais des questions fondamentales et structurelles d'accès pour tou·tes, partout, tout le temps. Le numérique territorialise cet « âge de l'accès ».

Un autre point soulevé lors de ce NEC était celui des limites de l'évaluation d'une labellisation. Comment évaluer alors un « bon » travail de médiation numérique ? À l'autonomie potentielle de l'usager ? À la logique de service rendu ?... Le numérique ne raisonne pas en appel à projets, il touche tout le monde comme le précisait lors de son intervention, Loïc Gervais, médiateur numérique. Pour lui, l'action doit être pensée comme systémique et en même temps « chirurgicale »



NEC Atlantique, 22 & 23 oct. 2020

L'enjeu d'un label serait dès lors d'articuler ces deux actes macro et micro tout en mettant en exergue l'importance dans ce travail des institutions, des opérateurs de services publics et des collectivités territoriales pour prendre en compte les publics invisibles, les éloigné·es non pas en tant que catégories qui généreraient des actions spécifiques, mais avec la nécessité d'agir au plus proche des citoyen·nes.

Il n'y a ni aveugles ni invisibles mais des questions fondamentales et structurelles d'accès pour tou·tes, partout, tout le temps. Le numérique territorialise cet « âge de l'accès ».

Un label comme code source

Pour articuler le systémique et le spécifique, la qualité pour tou·tes et l'enjeu de l'accès, les différentes échelles et compétences de la médiation, on peut dès lors s'interroger sur le fait de savoir si un label tel que « tou·tes aidant·es » pourrait être un « règlement intérieur » ou une « règle du jeu » applicable à l'ensemble d'un département (en prenant comme référence les principes de création de codes sources, des programmes des logiciels libres et des standards ouverts qui régissent les règles de fonctionnement de l'Internet).

Ce « mode d'emploi », en définissant une intention et non pas une manière unique de réaliser cette intention, serait-il en mesure de régler les problématiques d'exclusion numérique qu'affronte le département de la Charente-Maritime ?

---

[29] linc.cnil.fr.

[30] Les données ouvertes ou *open data* sont des données numériques dont l'accès et l'usage sont laissés libres aux usagers. Elles peuvent être d'origine publique ou privée, produites notamment par une collectivité, un service public, un collectif citoyen ou une entreprise. Elles sont diffusées de manière structurée selon une méthode et une licence ouverte garantissant leur libre accès et leur réutilisation par tou·tes, sans restriction technique, juridique ou financière.L'ouverture des données est à la fois un mouvement, une philosophie d'accès à l'information, une politique publique 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 (tel que défini par Elinor Ostrom) dont la diffusion est d'intérêt public et général.

L'idée serait d'explorer s'il serait possible pour un programme institutionnel d'être défini à partir d'un protocole d'accompagnement et de médiation, un protocole d'accès à des lieux et à des ressources. C'est-à-dire imaginer un cadre générique d'intervention pour en homogénéiser les principes de fonctionnement, et laisser aux territoires organiser concrètement ce service, à partir de ses réalités territoriales : quels sont les acteurs ? Les besoins ? Les usagers ? Les habitudes ? La géographie ?

Cette proposition s'appuie notamment sur l'expérience des Centres Culturels de Wallonie-Bruxelles[31] qui ont transformé en 2013 leur manière de concevoir ce qu'est un Centre Culturel autour d'une procédure de travail et non d'un ensemble de caractéristiques. Cette approche novatrice met au cœur du processus de labellisation la capacité à faire avec l'ensemble des parties prenantes d'un territoire.

Les pratiques de médiations deviennent beaucoup plus « horizontales » que « verticales » parce qu'elles ne dépendent pas d'un seul acteur ou d'un seul secteur d'activité. Et cela a pour conséquence de demander aux institutions et aux professionnel·les d'essayer de passer de la logique de définition d'un système et de son évaluation à une logique de protocole et de service rendu.

La deuxième approche de la labellisation chercherait à ce que le service rendu soit « à la même hauteur partout » comme l'évoquait Marianne Bonfils, cheffe de service au secrétariat général et responsable des projets relatifs à l'inclusion numérique au département de la Charente-Maritime. Pour cela, trois pistes principales ont été évoquées et travaillées lors des ateliers :

1. Homogénéiser l'accompagnement numérique sur le territoire ;
2. Travailler l'équité territoriale ;
3. Éviter le défaut de compétences d'accompagnement.

En plus de la cartographie des lieux, il apparaît donc indispensable de cartographier les compétences du potentiel réseau à structurer et s'assurer d'un certain niveau de qualité du métier de médiateur·rice numérique.

Sur cette question, Loïc Gervais précise les quatre compétences clés de la médiation numérique :

- Le/la médiateur·rice numérique sait se débrouiller avec le numérique, a des facultés à manipuler l'outil ;
- En terme de posture, il/elle sait interagir et accompagner le public ;
- Il/elle porte une déontologie, une charte, une éthique dans la relation entre les usagers, les technologies et les services ;
- Il/elle porte une vision du numérique inclusif et d'intérêt général.

Les transformations digitales actuelles nous conduisent à considérer que « nous sommes tou·tes incompétent·es individuellement et collectivement intelligent·es »[32] face à ces outils et ces nouvelles pratiques. Les pratiques de médiations deviennent beaucoup plus « horizontales » que « verticales » parce qu'elles ne dépendent pas d'un seul acteur ou d'un seul secteur d'activité. Et cela a pour conséquence de demander aux institutions et aux professionnel·les d'essayer de passer de la logique de définition d'un système et de son évaluation à une logique de protocole et de service rendu. Si le lieu fonctionne et si les gens arrivent à résoudre leur problème, alors le service est rendu. Cela demande d'évaluer un résultat depuis l'usager et non une qualité de service depuis le/la professionnel·le et l'institution. C'est d'ailleurs ici l'enjeu des recommandations entre pairs sur les services en ligne.

Un label pour animer

Cette transformation de l'évaluation du service public peut être profonde dans ses intentions et ses méthodes, en se focalisant sur la satisfaction des usagers de manière importante, portée par l'intention de « tou·tes aidant·es », avant de répondre à l'enjeu de la proximité et du lien, qui relèverait plus d'une politique de développement territoriale.

Le label pourrait alors être une stratégie qui accompagne une démarche de territoire et qui prend en compte le fait que les services sont de proximité et qu'ils résultent d'actions à mener collectivement. Marie Nédellec, adjointe au Maire de la Ville de La Rochelle et déléguée communautaire de la Communauté d'agglomération de La Rochelle, a d'ailleurs, lors de son intervention reprécisé ces enjeux dans la conduite de la politique d'inclusion numérique sur la métropole. Pour elle, la labellisation prend son sens par rapport à un territoire et un écosystème, si elle est un *commun* pour une communauté de pratiques et de publics, c'est-à-dire si elle permet de partager l'intention d'une action commune.

---

[31] Sur ce point, voir : centresculturels.cfwb.be/index.php?id=9331.

[32] « Nobody is as smart than everybody », Kevin Kelly.

Le label pourrait alors être envisagé comme un outil pour animer un territoire et ses écosystèmes.

Pendant les rencontres, plusieurs dispositifs ont été évoqués, qui permettent de construire des écosystèmes et de la coopération comme les Schémas Départementaux d'Action Sociale (SDAS) ou les premiers Pass Numériques mis en œuvre déployés par Pôle emploi.

Les ateliers du 23 octobre ont participé à co-construire ce label pour constituer un réseau et l'animer. Pour accompagner les médiateur·rices à agir de façon homogène où « animer » c'est « donner vie » à partir de compétences, de postures, de liens, et d'une éthique pour « faire avec », « faire pour », « faire faire », et savoir décider de cela, avec les usagers, en fonction des situations, des capacités, des urgences…

Les participant·es aux ateliers ont posé un cadre à ce label autour d'un espace d'accueil approprié, d'une attitude patiente et pédagogue. Ils et elles ont travaillé sur la satisfaction des personnes accompagnées et la valorisation de l'accompagné·e. Donner de la visibilité à une personne, travailler sur la notion de parcours, de cheminement de l'usager, essayer de garantir un parcours de confiance au sein d'un lieu, entre les lieux. Cela demande de pratiquer l'écoute active, l'empathie et le respect de l'intimité de la personne. Cela demande pour les médiateur·rices un engagement, le fait de suivre des valeurs et d'essayer de donner un sens commun à cette action d'accompagnement.

Les ateliers « Aidant numérique » du jeudi 22 octobre ont proposé qu'une charte puisse venir appuyer ces éléments qui en réaffirmant l'éthique de l'accompagnement et de la médiation, les compétences nécessaires et la posture qui prend acte de la diversité des acteurs, des fonctions et des personnes, qui permet de donner un cadre à l'engagement multi-aidant et la démarche responsable de l'ensemble des acteurs. Cette charte permettrait de regrouper les différents « mondes » de la médiation et l'inclusion numérique pour « faire communauté de pratiques » entre médiateur·rices, travailleur·ses sociaux, bénévoles, pour prendre en compte et articuler les multiples contraintes qui s'imposent à l'aidant·e.

Le label permettrait alors de favoriser les connaissances et reconnaissances mutuelles, la coordination des acteurs multiples, de poser des cadres communs de formation, de rapprocher les secteurs et les territoires, de se rapprocher des usagers.

Un label pour développer les solidarités numériques

Nous l'avons vu au sein de cette partie éclairage et dans les autres carnets NEC[S] : les situations de confinement ont creusé les inégalités, en particulier numériques. Des inégalités qui sont révélées par la diversité de nos situations dans ces périodes. Là où les lieux communs des services publics (écoles, universités, etc.) permettaient de réduire une partie de ces inégalités, nos confinements les ont parfois renforcées. Mais réduire ces inégalités n'est pas qu'une question d'attention, de visibilité ou de prise en charge, mais aussi une forme nouvelle de logistique : la logistique de la solidarité qui consiste à organiser la réponse non pas à l'inégalité en soit, mais à la prise en compte de la diversité des situations, et à produire des réponses adaptées à chacune des situations individuelles de fractures qu'elles soient technologiques, éducatives, culturelles, économiques ou sociales.

Les confinements ont montré que les réponses aux inégalités ont été massivement produites localement, à travers les collectivités territoriales, les lieux de médiations numériques, les tiers-lieux, les fablab, les Centre Sociaux, les écoles, les associations locales, les France Services (sur ce point, voir également le Carnet NEC Hauts-de-France)… Des espaces qui émergent des besoins d'un territoire pour mettre en œuvre des points d'accès à l'ensemble des démarches publiques. Des actions qui montrent que c'est à travers une infrastructure de proximité que peuvent se générer des actions de solidarité réellement efficaces. Ce que beaucoup de participant·es au NEC Atlantique ont appelé « La solidarité du dernier kilomètre » : c'est en se connaissant et en connaissant un territoire, ses forces et ses faiblesses, que l'on peut agir pour essayer d'amortir les chocs. De la même manière que l'infrastructure de l'Internet a tenu le choc, que les coursiers ont été le lien au monde et que les chauffeurs routiers et les acteurs de la grande distribution ont répondu à l'enjeu de l'approvisionnement, c'est bien localement, dans le dernier kilomètre que les solidarités se sont mises en œuvre.

Tou·tes aidant·es c'est sûrement un pas de plus pour organiser les réseaux de la solidarité numérique aujourd'hui.

---

[33] Sur ce point, voir notamment : Le Glatin, Marc (2007), *Internet : un séisme dans la culture ?* Toulouse, Éditions de l'Attribut.

RESSOURCES EXTERNES

Au-delà de leurs aspects descriptifs des dynamiques à l'œuvre dans les régions où prennent place les événements labellisés NEC Locaux, ces carnets cherchent également à vous faire connaitre les travaux et projets en cours sur les questions d'inclusion numérique, d'accompagnement aux démarches e-administratives, de mise en place de tiers-lieux, de communs, etc.

Voici donc deux ressources parues récemment sur ces enjeu.



Lieux et acteurs de la médiation numérique : quels impacts des demandes d'aides e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?

Ce rapport est issu d'une recherche réalisée en 2019 dans le cadre du projet LabAccès (Ti Lab - Laboratoire d'innovation publique [Préfecture et Région Bretagne]).

En savoir plus : labacces.fr/?Rapport

Histoire des labels de la médiation numérique

Il y a eu les Espaces Culture Multimédia du Ministère de la Culture en 1998, les Espaces Publics Numériques dans toute la France, animés avec une liste de discussion, les CyberBases de la Caisse des Dépôts et Consignation, les Points Cyb de la Jeunesse et des Sports, les Points d'Accès Publics à Internet en Bretagne, les Espaces Régionaux Internet et Citoyens en Provence Alpes Côte-d'Azur...

Il y a eu la Mission pour l'Accès Public à Internet avant la Délégation aux Usages de l'Internet, le Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information avant les Schémas Départementaux d'Accessibilité au Numérique ou autres schémas... Le monde de la médiation numérique connaît de multiples labels et cartographie des acteurs.

Que retenir de ces labels ?

Qu'ils sont peut-être autant de versions d'un même phénomène : tenter de cerner des lieux, des fonctions et des compétences pour accompagner la vague de ce « fait social total », que d'autres ont appelé séisme[33].



Droits sociaux : En finir avec le non-recours

Une étude pour approfondir les réalités du non-recours (ou non accès) aux prestations sociales, pour mieux comprendre et mieux répondre.

En savoir plus : secours-catholique.org/actualites/droits-sociaux-en-finir-avec-le-non-recours



Jérôme Denis - Crédits photos : Catherine Delgoulet

PAROLE(S) D'EXPERT

JÉRÔME DENIS

Jérôme Denis est professeur au Centre de Sociologie de l'Innovation de MINES ParisTech[34]. Il mène des enquêtes sur les données en amont de l'utilisation que l'on peut en faire, en se centrant sur leurs conditions de production et de transmission dans des secteurs variés (gestion des villes, véhicule autonome, open data, participation citoyenne, etc.). Il étudie en particulier les opérations de transformation et de maintenance des données dans les coulisses de leur circulation et de leurs usages.

Avec le sociologue David Pontille, il développe par ailleurs un programme de recherche sur les activités de réparation et de maintenance qui vise à décentrer la focalisation quasi exclusive des études des sciences et des technologies[35] sur les dynamiques d'innovation. Ce programme de recherche se traduit par des enquêtes ethnographiques au long court, aujourd'hui principalement menées du côté des activités urbaines (maintenance de la signalétique du métro, politique d'effacement des graffitis, gestion patrimoniale des réseaux d'eau, maintenance des routes…) et alimente une réflexion théorique collective en cours à l'échelle internationale qui accompagne l'émergence de *maintenance and repair studies*[36]. Il est le cofondateur du blog Scriptopolis[37].

Dans cet entretien, nous revenons avec lui sur plusieurs aspects de ses recherches qui sont directement liés aux multiples enjeux qui traversent les mondes de la médiation numérique : données, communs, maintenance, réparabilité, attention, etc.

---

[34] csi.minesparis.psl.eu.

[35] Les études des sciences et technologies (ou sociologie des sciences et des techniques), mieux connues dans le monde anglo-saxon sous le nom de *Science and technology studies* (STS ou S&TS) sont un domaine de recherche interdisciplinaire en sciences sociales qui s'est développé durant les années 1960-1970. Les STS étudient la manière dont les facteurs sociaux, politiques ou culturels interviennent dans les recherches scientifiques ou les innovations technologiques et, comment, en retour, ces dernières modifient la société, le politique ou la culture.

[36] Domaine d'étude qui s'intéresse aux innombrables opérations qui font le quotidien des objets des plus simples aux plus complexes et qui assurent concrètement les conditions de leur fonctionnement et de la permanence même de leur existence. Pour Jérome Denis et David Pontille, ce domaine de recherche est un véritable foyer d'innovation à découvrir bien éloigné de l'intérêt pour la seule l'innovation « radicale ».

[37] scriptopolis.fr.

Pourriez-vous nous présenter votre travail d'enquête à commencer par votre intérêt pour la question des données ?

Jérôme Denis : La question des données, celle de leurs conditions de production avant « l'obsession » pour celle de leur traitement et de leurs effets est, je crois, à replacer dans mon parcours professionnel. Je suis issu de la sociologie du travail, avec une formation aux *Sciences and Technologies Studies* et à l'anthropologie de l'écriture qui, je pense, sont très liées. Je porte également un intérêt particulier pour les activités qui ne sont pas les plus brillantes, les plus reconnues et sur lesquelles se jouent pourtant des choses politiques importantes à la fois parce qu'il y a des problèmes clés de reconnaissance des conditions de travail, au sens de la sociologie du travail « classique », mais aussi parce que quand on produit, quand on fabrique quelque chose qui est destiné à être utilisé, on insiste sur le fait que c'est l'utilisation qui est politique alors qu'il se passe déjà des choses dès l'étape de production, de fabrication. Le « geste général » de mon travail consiste à se pencher sur ces étapes en amont des usages, beaucoup moins connues.

Dans mon parcours, il y a eu un moment un peu particulier, qui est celui de l'avènement de l'*open data* en France sur lequel j'ai travaillé avec le chercheur Samuel Goëta[38] et qui correspond à l'idée qu'il y avait une espèce de nouveau « positivisme de la donnée » qui était en train d'apparaître en France avec l'*open data*. Quelque chose de similaire à ce que l'on avait pu voir en sciences ou même dans le monde du travail plutôt bordé par des managers comme l'organisation scientifique du travail, etc. À ce moment-là, on s'était mis à produire et à faire exister des données de manière très mécanique dans les entreprises et dans les organisations au tournant du 20e siècle. Sauf que là, avec l'*open data* (2010-2012), c'était plutôt des *good guys* qui faisaient ça et plutôt pour de « bonnes raisons » mais ça me posait vraiment des problèmes de considérer tout ce qu'on pouvait entendre, ce qui se disait sur le fait que les données étaient naturelles, qu'elles étaient le pétrole du 20e siècle, etc.

Le premier axe de mon travail est à la croisée de cela : l'existence d'un *travail de la donnée*, travail crucial, activité sociale et politique dont la reconnaissance est moindre. Il s'agit là d'une question de sociologie du travail liée aux problématiques d'égalité, de reconnaissance sociale mais c'est aussi très concrètement une question de valeur et de qualité de la donnée par exemple.

Donc ça c'est le premier axe de mes recherches qui recoupe aussi des rencontres avec les mondes des *citizen sciences* par exemple ou des producteurs de données pas forcément dans le domaine scientifique.

Je pense, par exemple aux contributeurs d'openstreetmap c'est-à-dire des gens qui eux-mêmes, plus ou moins en « amateurs » (le terme n'est pas bon à ce niveau-là, car bien souvent, ces derniers sont professionnels de quelque chose d'autre qui n'est jamais très loin) travaillent à produire des données et prennent soin de ces données-là. Il y a cette idée que le temps de la génération de la donnée est un temps du soin, un temps de l'attention aux choses, du calibrage, etc. Ça rejoint un peu cette idée qu'il faut « travailler la donnée » et ça ils ne le font pas tous, pas tout le temps, mais ils produisent des communs, même si je ne suis pas un spécialiste de la littérature des communs, je sais que ça s'en rapproche.

« Je porte également un intérêt particulier pour les activités qui ne sont pas les plus brillantes, les plus reconnues et sur lesquelles se jouent pourtant des choses politiques importantes à la fois parce qu'il y a des problèmes clés de reconnaissance des conditions de travail, au sens de la sociologie du travail « classique », mais aussi parce que quand on produit, quand on fabrique quelque chose qui est destiné à être utilisé, on insiste sur le fait que c'est l'utilisation qui est politique alors qu'il se passe déjà des choses dès l'étape de production, de fabrication » – Jérôme Denis

J'ai d'ailleurs eu l'occasion de discuter à plusieurs reprises de ces choses-là avec Lionel Maurel[39]. Les contributeurs bénévoles ont souvent du mal à considérer que cette activité-là est du travail. Comme dans la communauté des logiciels libres ou de l'*open source* où les gens estiment qu'il s'agit de « militance », ils se pensent comme activistes, ils ne considèrent pas toujours ce qu'ils font comme un véritable travail, pas comme quelque chose qui devrait être rémunéré. Donc il y a toujours cette tension que je tâche d'explorer sur la reconnaissance de ces activités comme travail. On reconnaît qu'il faut bien le faire, mais le rattacher à un registre du travail encadré, rémunéré, organisé, etc., ce n'est pas simple, il y a une tension, et je trouve cela très intéressant à étudier.

Le deuxième axe de mon travail, complètement différent, concerne la maintenance. Il est aussi très lié à la sociologie du travail et il est assez circonstanciel. Avec David Pontille, un chercheur avec qui je travaille depuis une éternité maintenant, on menait une enquête sur la signalétique du métro.

---

[38] Sur ce point, voir : cv.archives-ouvertes.fr/samgoeta et datactivist.coop.

[39] Lionel Maurel est un juriste, conservateur de bibliothèques aujourd'hui directeur adjoint scientifique pour l'information scientifique et technique à l'Institut des Sciences Humaines et Sociales du Centre National de la Recherche Scientifique.



Crédits photos : Jérôme Denis & David Pontille

On en avait une vision très « design » très solidité, très standardisation et puis on a rencontré les équipes de maintenance du métro parisien. Ce faisant, on a découvert une « version » des panneaux que nous n'avions pas du tout comprise et là, ça nous a sauté aux yeux : ces infrastructures fonctionnent aussi parce qu'il y a des gens qui s'en occupent sans arrêt, tout le temps ; des personnes qui sont peu reconnues, assez mal payées, les mainteneurs. Dès que l'on disait que l'on s'intéressait à la signalétique, les gens croyaient que l'on allait voir les personnes qui faisaient la typographie du métro, ils croyaient que l'on allait voir le typographe Jean François Porchez. On est allés voir les designers, mais on a surtout été passionnés par les mainteneurs. Donc il y a toujours cet intérêt pour les petits boulots, pour les choses dont on pense qu'elles ne comptent pas et sur ce que signifierait le fait de les faire compter. Puis toujours cette idée de soin, c'est-à-dire que se situent dans ce type de travail, des gens qui prennent soin des choses pour le dire très simplement, des gens qui opèrent des choses dont on pense qu'elles ne comptent pas et sur ce que signifierait le fait de les faire compter, des gens qui opèrent des choses cruciales et qui y tiennent, qui aiment le « travail bien fait »…

Sur ce deuxième axe de travail, nous avons rejoint une sorte de coalition internationale de chercheurs qui s'intéressent à ces questions-là de maintenance depuis quelques années. Ce n'est pas pour rien sans doute que ça se développe à ce moment-là c'est, je crois, lié à ce qui se passe aujourd'hui avec la crise climatique. D'ailleurs, à propos d'un des chantiers des liens entre maintenance et environnement, la France aujourd'hui est à la pointe des questions de droit à la réparation puisqu'elle est en train de devancer les directives européennes en implémentant une obligation pour les entreprises de rendre leur produits réparables, doublée d'un indice de réparabilité.

Et du côté de la sociologie des sciences et des techniques, il y a une sorte de basculement pour l'innovation qui n'est plus observée que du point de vue technologique mais du point de vue de ses valeurs.

Nous, ce qui nous intéresse là-dedans, c'est de voir que la maintenance devient une question très philosophique mais qui s'appuie sur des activités très concrètes de personnes : qu'est-ce que c'est que de faire durer des choses ? Et on a deux éléments qui nous semblent essentiels dans cette histoire-là : 1 = Faire durer c'est toujours transformer, ça n'existe pas de figer quelque chose. 2 = Il est aujourd'hui indispensable de sortir de la focale de l'innovation de « rupture » qui serait le seul bien pour faire exister le « progrès ». C'est assez difficile de sortir de cette focale-là, même Hannah Arendt a des mots très durs sur le travail reproductif, qui ne compte pas, qui n'est pas intéressant. Or l'idée que l'on défend fait des liens directs avec les premiers travaux féministes, car les premières qui ont travaillé sur ces questions-là sont des femmes, des femmes qui ont travaillé sur le travail des femmes, sur la question du soin, du travail reproductif (notamment Mierle Laderman Ukeles, une artiste très importante pour Jérôme Denis et David Pontille, ndlr).

Si on revient à la question des données, et plus généralement du numérique, se pose vraiment la question de la reconnaissance de la maintenance dans ces domaines, qui est très souvent un véritable impensé.



Crédits photos : Jérôme Denis & David Pontille

Elle n'est pas pensée notamment dans l'*open data*, c'est un mur : c'est déjà une chose de dire qu'il faut produire les données, qu'est-ce que ça veut dire d'entretenir un jeu de données, de mettre à jour, de le faire durer ? La question devient très ontologique dans le numérique : la chose qu'il faut faire durer c'est quoi ? Tu écrases par une nouvelle version la précédente ? Tu l'archives ? Tout ça est très connecté aux questions archivistiques. Un domaine d'activité absolument passionnant. Les réflexions des gens de l'archive sur le numérique sont extrêmement intéressantes et les gens des *datas* redécouvrent toujours un peu l'eau chaude quand ils se frottent à ça….

On remarque qu'aujourd'hui l'innovation est presque convoquée comme une « idéologie dominante » et qu'à l'intérieur de cette idéologie, il y a très peu de place pour les concepts de maintenance, d'entretien, de réparation. On a une innovation devenue quasi « fétiche érotique » qui permet à certains de se projeter vers la conquête spatiale, la voiture autonome, etc. Pourtant lorsque l'on essaye de réfléchir à un numérique d'intérêt général, ouvert, durable et éthique, je crois qu'il est important d'être critique envers ces versions-là de l'innovation et de remettre sur la table ces faits centraux de notre civilisation que sont le travail et malheureusement l'exclusion.

En quoi selon vous, mettre l'accent sur la maintenance, la réparabilité et l'entretien, permet de mieux adresser la question de ce que l'on veut vraiment faire des technologies ?

Jérôme Denis : C'est une très bonne question notamment si l'on assume le fait que maintenir, entretenir, réparer c'est aussi transformer. Il y a évidemment une question, une réponse environnementale absolument cruciale. Il y a aussi une piste très philosophique, celle où l'idée de maintenir quelque chose correspond à un geste ontologique c'est-à-dire un geste qui consiste à dire qu'est-ce qui compte dans la chose qu'on veut faire durer.

Mais il est important aussi de bien comprendre que la maintenance n'est pas un « bien » en soi : on peut par exemple travailler à maintenir des régimes dictatoriaux, des inégalités, mais par contre c'est une pratique, une activité qui est obligatoire. Rien ne peut exister dans notre monde sociotechnique sans que l'on maintienne des infrastructures, des systèmes techniques, informatiques, des organisations humaines, etc. Même laisser-aller est un choix qui va avoir des conséquences précises, les choses vont se déliter par elles-mêmes, mais continuer à durer d'une certaine manière.

« Cette idée d'attention, c'est aussi une porte très intéressante pour envisager une autre façon d'être au monde. La maintenance et la médiation nous apprennent beaucoup de choses de ce côté-là : il y a d'autres façons de parler des technologies. Les médiateurs et les mainteneurs ont beaucoup de choses à nous apprendre. Ce sont des gens qui entretiennent des choses, qui prennent soin, ce ne sont pas des gens qui produisent de la grande rupture, ni même qui réparent un truc cassé de manière spectaculaire. » – Jérôme Denis

Après, quand on se pose vraiment la question de la maintenance, quand on la dénaturalise un peu et que l'on regarde ce que font les gens quand ils maintiennent, ce n'est pas forcément évident. On se rend compte qu'ils font des gestes justement ontologiques au sens le plus simple du terme : c'est quoi cette chose que j'entretiens, c'est quoi son mode d'existence, son « être »? Et justement, dans ce cas-là, cela revient systématiquement à poser intelligemment la question de savoir à quoi l'on tient, en termes très opératoires à quoi servent ces choses, pourquoi les faire durer. Ce qui ouvre sur le pendant de ces questions posées par les fondateurs d'Origens, Emmanuel Bonnet, Diego Landivar et Alexandre Monnin à propos de ce qu'il faut fermer[40].

Rentrer par l'angle de la maintenance permet de se poser ces questions : qu'est-ce que l'on maintient, qu'est-ce que l'on ne maintient pas ?

Et c'est vrai que dans le soin, il y a toutes ces réflexions récentes sur le *care* et le soin qui expriment l'ambivalence, car prendre soin de quelque chose c'est toujours ne pas prendre soin d'autres choses. Cela confronte un peu à ces choix qui sont très concrets et aussi très politiques et très moraux. L'autre aspect, je pense, est aussi que c'est une manière de reconnaître qu'aucune technologie ne va sans les travailleurs et travailleuses de sa maintenance et que réinvestir ces questions-là, c'est aussi rendre visible mais pas simplement pour rendre visible, c'est casser le mythe, celui de l'automatisation, de la technologie qui fonctionnerait toute seule. C'est repeupler les technologies des êtres qui les font exister, et donc réinvestir dans la maintenance, dans la réparation, dans la réparabilité. C'est aussi accepter, reconnaître et même revendiquer le fait qu'il y a des emplois qui vont avec et il est primordial de les valoriser. Il y a des connaissances, des savoir-faire, des droits, il y a un monde sociotechnique et pas seulement technique.

Ensuite, il y a un autre angle, celui de l'*empowerment* des personnes, c'est-à-dire que quand on répare et quand on sait prendre soin des choses, on s'engage dans un rapport au monde qui est un rapport de compréhension.

C'est ambigu parce qu'il ne faut pas être trop angélique. Si chacun doit prendre soin, tout le temps, de tout ce qu'il utilise, c'est aussi très coûteux puisque c'est du travail, et l'on ne peut pas dire que l'on est tous potentiellement capables de savoir réparer. Faire appel à un petit réparateur c'est aussi important. Mais malgré tout, cette notion d'encapacitation par la maintenance est très ancrée dans les collectifs, dans les Repair Cafés, dans les Fab Labs, chez les gens qui luttent pour le droit à la réparation et j'y vois là une forme de réappropriation profonde des technologies. On en prend sans arrêt soin d'une manière ou d'une autre et on les maintient tous plus ou moins d'une manière ou d'une autre.

Quel lien feriez-vous entre la figure du « mainteneur » et celle du « médiateur numérique » ?

Peut-être que l'on pourrait lier ces deux figures par la notion d'attention. Au-delà même des questions de l'encapacitation, de l'appropriation, de la compréhension du fonctionnement des choses, il y a un niveau préalable à prendre en compte : il faut savoir être attentif aux technologies qui ne marchent pas exactement comme prévu ou qui se transforment sans cesse. Être attentifs aux gens qui les utilisent.

Cette idée d'attention, c'est aussi une porte très intéressante pour envisager une autre façon d'être au monde. La maintenance et la médiation nous apprennent beaucoup de choses de ce côté-là : il y a d'autres façons de parler des technologies. Les médiateurs et les mainteneurs ont beaucoup de choses à nous apprendre. Ce sont des gens qui entretiennent des choses, qui prennent soin, ce ne sont pas des gens qui produisent de la grande rupture, ni même qui réparent un truc cassé de manière spectaculaire.

ALLER PLUS LOIN

- L'un des derniers articles de Jérôme Denis & David Pontille - « Maintenance et attention à la fragilité » : *journals.openedition.org/sociologies/13936*

[40] Sur ce point, voir : origensmedialab.org.

Appel à manifestation d'intérêt

Outiller la médiation numérique



Bon à savoir

L'AMI « Outiller la médiation numérique » a pour objectif de financer et d'accompagner des dispositifs d'inclusion numérique ancrés dans un territoire. Une enveloppe de 6,5 millions d'euros est ainsi mobilisée pour soutenir plus d'une vingtaine de projets structurants pour la filière de l'inclusion numérique.

Cet AMI s'inscrit dans l'axe 2 du volet « inclusion numérique » du Plan France Relance qui vise la structuration et l'outillage de la filière de l'inclusion numérique à travers :

- la conception et mise à disposition de mobiliers d'inclusion numérique libres et ouverts dont la fabrication relocalisée est effectuée via les filières locales ;
- la mise à disposition de matériel informatique reconditionné aux médiateur·rices et aidant·es numériques et le soutien aux filières locales du reconditionnement informatique ;
- la mise à disposition d'une banque de dispositifs et ressources en ligne à destination des professionnel·les de l'inclusion numérique et d'un accompagnement sur mesure pour faire émerger ou consolider les projets structurants en matière d'inclusion numérique.

C'est sur ce dernier volet que l'ANCT lance un AMI. Afin de structurer et d'outiller la filière de l'inclusion numérique à l'échelle nationale, l'ANCT a décidé d'accompagner un ensemble d'acteur·rices dont les enjeux en matière d'inclusion numérique sont structurants et représentatifs des besoins de l'écosystème.

Objectif

L'objectif de cet appel à manifestation d'intérêt est donc d'identifier, de financer et d'accompagner des dispositifs d'inclusion numérique ancrés dans un territoire et de permettre leur pollinisation à moyen et long terme.

Cet AMI ne présente pas de caractère exclusivement compétitif. Il souhaite justement expérimenter et soutenir des projets pour lesquels la mise en réseau et la coopération entre acteur·rices est au cœur de leur développement et passage à l'échelle.

Accompagnements proposés

L'enveloppe globale de cet AMI est de 3 millions d'euros en subvention et de 3,5 millions d'euros pour des accompagnements métiers.

Les projets lauréats bénéficieront d'un accompagnement individuel qui, en fonction des besoins et des ressources engagées dans le projet, pourra prendre la forme :

- d'un accompagnement métier ;
- d'une subvention (entre 20 000 et 300 000 euros par projet)

Un accompagnement sera automatiquement proposé aux proposé aux lauréats sur les critères du Label Numérique en Commun[s].

Les projets lauréats bénéficieront également d'un accompagnement collectif afin de partager leur retour d'expérience, de mutualiser leurs acquis et valoriser leurs actions auprès de la communauté Numérique en Commun[s].

EN SAVOIR PLUS

- agence-cohesion-territoires.gouv.fr/ami-outiller-la-mediation-numerique-559

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.

Aidant·e 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.

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

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

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 est une expression qui fait référence aux changements culturels produits par les développements et la diffusion des technologies numériques et en particulier d'Internet et du web.

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

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

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

ECM
Espace Culture Multimédia.

EFS
Espace France Services.

E-inclusion
Traduction anglaise d'« inclusion numérique » — voir entrée « inclusion numérique ».

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

Encapacitation
L'encapacitation (*empowerment* en anglais) ou capacitation désigne la capacité qu'ont les gens de gagner du pouvoir d'agir sur leur vie. C'est une notion complexe, qui comporte de nombreuses dimensions : le pouvoir d'agir passe tant par la capacité à participer à la vie sociale et politique, que par le fait de saisir des opportunités pour se former, augmenter son pouvoir d'achat, s'insérer professionnellement etc. Capital social, économique et culturel, estime de soi, participation politique, accès à l'information, éducation/apprentissages, sont autant d'indicateurs qui renseignent sur le pouvoir d'agir des individus.

EPCI
Établissement 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 service
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 JacquesChirac dans les années 1990-2000. La fracture numérique propose une forme de déterminisme technique et une vision binaire (dedans/dehors) de l'accès aux technologies informatiques qui distingue mal les niveaux d'inégalité vis-à-vis des nouvelles technologies et de leurs usages.

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

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

Hubs numérique inclusif
En 2019, afin d'accélérer la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire et mettre en cohérence les politiques publiques en matière d'inclusion numérique, la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts et le programme Société Numérique se sont associés pour faire émerger une dizaine de hubs territoriaux pour un numérique inclusif. Ces hubs ont vocation à incarner des têtes de réseaux des acteurs de la médiation numérique. Ils fournissent un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numériques.

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

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

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

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

Intelligence Artificielle (acronyme IA ou AI en anglais)
Ensemble des théories et des techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence.Elle correspond donc à un ensemble de concepts et de technologies plus qu'à une discipline autonome constituée.

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

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

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

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

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

MSAP
Maison de Service Au Public.

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

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

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

Pass Numérique
Ce dispositif (conçu sur le modèle des titres-restaurant), qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder - dans des lieux préalablement qualifiés - à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. En pratique, les personnes reçoivent un pass numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique.

PIMMS
Point d'Information Médiation Multi-Services.

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

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

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

SDASP
Schéma départemental d'action sociale et de prévention.

SDTAN
Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique

SDUSN
Stratégie Départementale des Usages et Services Numériques.

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

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).

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.

National

Numérique en Commun[s]
2020

Quelques outils pour le futur

Retrouvez des contenus didactiques et pratiques, des vidéos, des *masterclass*, des outils et des pistes de réflexion :



2020.numerique-en-communs.fr

CRÉDITS



Emmanuel Vergès, ingénieur et docteur en information et communication. Fondateur de ZINC - Centre de Création des Arts et des Cultures numériques - Friche La Belle de Mai et de l'office. Co-directeur de l'Observatoire des Politiques Culturelles.

www.loffice.coop



Sébastien Magro, journaliste et rédacteur indépendant, travaille notamment sur les musées et les politiques culturelles, les pratiques et cultures numériques, les luttes queer/LGBT+, l'accessibilité.

www.sebastienmagro.net



François Huguet, chercheur en humanités numériques, associé au département Sciences Économiques et Sociales de Telecom Paris et à la Chaire Innovation Publique. Consultant sur les questions d'inclusion numérique, d'innovation solidaire et de design d'intérêt général.

www.francoishuguet.fr

Les autres membres de l'équipage Carnets NEC[S] : **Clément Mabi**.

Merci aux services du département de la Charente-Maritime pour l'organisation logistique de ces deux journées NEC Atlantique ainsi qu'à la ville et à la communauté d'agglomération de la Rochelle, Hubik, Soluris et Net Solidaire.

Carnet rédigé avec la bienveillance des organisateur·rices de NEC Atlantique, **Mme Marianne Bonfils,** cheffe de service au secrétariat général du Conseil Départemental de la Charente-Maritime et **M. Jérôme Valais**, chef de projets numériques à la communauté d'agglomération de La Rochelle.

Nous remercions **M. Pierre Gasté**, **M. Clément Dulude** ainsi que **Mme Marie Nédellec** et **M. Jérôme Denis** d'avoir accepté nos invitations à venir témoigner au sein de ce cinquième carnet NEC[S].

Supervision de ce carnet : **Mme Caroline Corbal**, chargée de mission et **M. Pierre-Louis Rolle**, directeur des programmes « Société Numérique », « Nouveaux Lieux Nouveaux Liens » et de la Mission incubateur de services numériques à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

Création graphique

Coordination générale / conception : **François Huguet** - *www.francoishuguet.fr*

Identité visuelle NEC : **Fréquences écoles (Margot Sarret)** - *www.frequence-ecoles.org*

Crédits photographiques : **Julien Chauvet, Sylvain Paley (La Société Nouvelle), Clément Dulude, Conseil Départemental de la Charente-Maritime, Catherine Delgoulet, Jérôme Denis, David Pontille, ODENORE - Secours Catholique, LabAccès, PIX, Net Solidaire, Soluris, Maniacco from the Noun Project.**

LES CARNETS NEC[S] 2020

Une série de carnets visant à explorer les enjeux stratégiques et transversaux du numérique et à rencontrer les personnes et les projets qui incarnent la lutte contre l'exclusion numérique.

LES CARNETS NEC[S] 2020

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 tout·es !



#1 Bordeaux Métropole



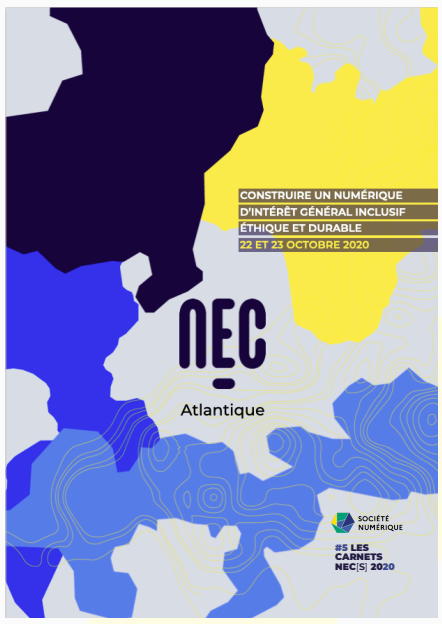
#2 Hauts-de-France



#3 Occitanie



#4 Vaucluse



#5 Atlantique



#6 Allier



#7 Orléans Métropole

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Atlantique

TOUS AIDANTS !

Numérique en Commun[s] n'est pas qu'un évènement national ! C'est aussi un dispositif ouvert à tou·tes, mobilisable par tou·tes celles et ceux qui souhaitent créer un temps de réflexion et de travail en commun sur leur territoire. Ainsi, chacun·e est libre d'organiser son propre NEC local.

C'est donc avec enthousiasme et dynamisme que le département de la Charente-Maritime, en partenariat avec la ville et la communauté d'agglomération de la Rochelle, Soluris, Net Solidaire et Hubik, le hub pour un numérique inclusif en Nouvelle-Aquitaine, ont organisé les 22 et 23 octobre 2020 leur propre NEC local.

Tous aidant était la thématique principale de cet événement qui s'est déroulé à La Rochelle et qui a su rassembler l'ensemble des actrices et acteurs de la médiation numérique du territoire de la Charente-Maritime, qu'ils soient professionnels ou bénévoles, en posant les bases des rôles et missions pour les différents types d'aidant·es ainsi que les conditions de garantie de leurs accompagnements.

Un événement qui se voulait fédérateur et qui a rassemblé plus de 200 participant·es sur deux jours consécutifs. Ce carnet souhaite rendre compte de ces deux jours de rencontres tout en approfondissant certaines problématiques qui ont été traitées tout au long de ce NEC Atlantique.

Bonne lecture !

---

numerique-en-communs.fr/nec-locaux-2020/

@NumeriqueEnCommuns

@NumEnCommuns

la Charente Maritime

Communauté d'Agglomération de La Rochelle

LA ROCHELLE

HUBIK
Pour un numérique inclusif en Nouvelle-Aquitaine

SOLURIS
SOLUTIONS NUMÉRIQUES TERRITORIALES INNOVANTES

Net SOLIDAIRE.org

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES