RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE
NATIONALE
DE LA **COHÉSION**
DES **TERRITOIRES**

CONSTRUIRE UN NUMÉRIQUE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL INCLUSIF, ÉTHIQUE ET DURABLE

DU 26 AU 28 NOVEMBRE 2020

NEC

Allier

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

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 œuvre 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]

Allier

Un événement NEC porté par Allier le Département

En partenariat avec cress Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire Auvergne-Rhône-Alpes, HINAURA, LE MAZIER FOURMILIÈRE CONNECTÉE

Événement 100% en ligne

26, 27 et 28 novembre 2020

numerique-en-communs.fr/nec-allier

#6 LES CARNETS NEC[S] 2020



Les événements NEC en 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 au 8 octobre 2020
- NEC La Réunion 974 : 19 et 20 octobre 2020
- NEC Atlantique : 22 et 23 octobre 2020
- **Numérique En Commun[s] 2020 - Lyon** : 17 novembre 2020
- **NEC Allier : du 26 au 28 novembre 2020**
- NEC Orléans Métropole : 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·trices

11 **NEC ALLIER 2020**

12 Présentation

13 **Revivre NEC Allier en vidéo**

14 **Reportage** : Dense maillage territorial pour l’inclusion numérique en Bourbonnais

18 **Reportage** : À Vichy, le logiciel libre est un facteur d'inclusion numérique

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

24 **Éclairage(s)** : Faire du numérique inclusif un projet de société : volontés, stratégies et mobilisations

30 Découvrez le plan départemental pour un numérique inclusif de l’Allier

32 **Regard(s) d’expert** : Daniel Agacinski, délégué général à la médiation, auprès de la Défenseure des droits

40 **LEXIQUE**

46 **Les Carnets NEC[S]** : L’enquête se poursuit en 2021-2022 !

48 **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 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 événements dédiés au numérique inclusif

---

[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/.

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, etc.

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 organisateur·rices

Fiers Allier Bourbonnais

Chef de file des solidarités sociales et territoriales, le Département de l'Allier entend relever le défi majeur de l'inclusion numérique aux côtés de l'Etat et de l'ensemble des acteurs bourbonnais. Chaque citoyen, bourbonnaise, bourbonnais doit pouvoir accéder aux mêmes chances de réussite grâce ou dans le numérique, qu'il habite au cœur d'un pôle urbain ou en zone rurale.

Marqueur fort de sa politique de cohésion, l'assemblée départementale a adopté lors de ses réunions du 24 octobre 2019 le plan numérique Allier, soit le plan d'action départemental pour un numérique inclusif 2019-2021.

L'action départementale porte sur cinq volets principaux que sont :

- Dresser un état des lieux de l'offre et des besoins. Localiser, recenser l'offre de service et identifier les besoins du public et des professionnels.
- Faciliter l'inclusion numérique de tous les publics. Former et outiller les usagers et les aidants pour faciliter l'accès aux droits et aux services numériques.
- Accompagner le développement numérique dans les territoires. Développer une offre de médiation numérique de proximité, selon une stratégie « *pull* » (l'accueil du public dans des lieux identifiés) et une stratégie « *push* » (aller vers les publics).
- Rendre accessible et visible l'offre d'accompagnement numérique. Contribuer à la structuration d'un réseau des acteurs de la médiation numérique, de l'aide au conseil, de l'accompagnement à la formation.
- Encourager l'acquisition d'une culture numérique. Faire du numérique un levier dans le domaine de l'accès aux soins, de l'éducation, aux commerces, à la culture, etc.

En lien avec le hub pour un territoire numérique inclusif Auvergne-Rhône-Alpes (HINAURA), le Département accompagne l'émergence de stratégies locales d'inclusion numérique, les consolides.

L'organisation de NEC Allier 2020 conforte cette dynamique de réseau, en donnant un visage au numérique, à celles et ceux qui depuis Bourbon-l'Archambault, Durdat-Larequille, la Montagne Bourbonnaises et tant d'autres territoires de l'Allier portent des initiatives avec les habitants, démontrant que ruralité et attractivité, innovation, qualité de vie et numérique est une réalité concrète. vécue et partagée.

Ces journées sont le fruit d'un partenariat réussi porté par le Conseil départemental de l'Allier aux côtés de l'agence nationale de la cohésion des territoires, d'HINAURA, de l'association bocage numérique – le Mazier et de la chambre régionale de l'économie sociale et solidaire Auvergne-Rhône-Alpes.

Merci à l'ensemble des organisateurs, aux intervenants et participants pour les échanges visant un numérique en commun[s] accessible pour toutes et tous, ouvert à toutes et tous.

À bientôt pour d'autres évènements bourbonnais.

Claude Riboulet, Président du Conseil départemental de l'Allier Canton de Commentry

Christian Chito, Vice-Président chargé du numérique et du développement durable





Le mot des organisateur·rices

« Ca fourmille dans le bourbonnais ! »

HINAURA* est né il y a un peu moins de 2 ans, dans le cadre d'un appel à projet national pour consolider la médiation numérique sur les territoires (*HINAURA - Hub pour l'Inclusion Numérique en AUvergne-Rhône-Alpes).

Travaillant sur l'ensemble de la région Auvergne-Rhône-Alpes, nous appuyons les collectivités et les acteurs locaux dans des évènements tels que Numériques en Communs – notamment pour apporter une certaine visibilité à ce secteur, et à l'ensemble des acteurs qui accompagnent au quotidien.

La co-construction du programme de ces journées s'est faite en lien avec CRESS et le Mazier – aux côtés du Conseil départemental de l'Allier pour un résultat plutôt réussi ! Pendant trois jours, des acteurs se sont rencontrés autour du sujet du numérique inclusif : une première pour le lancement du réseau local de médiation numérique qui a réuni une centaine de personnes !

Au vu des conditions sanitaires, l'événement s'est déroulé 100% en ligne, mais cela n'a pas empêché les échanges et surtout les prises de contacts pour la suite !

Une des ambitions du NEC Allier est de contribuer à faire connaître ce qui existe sur le territoire, de rendre visibles les acteurs impliqués et lisibles les actions mises en œuvre, tout autant que faire connaître les politiques publiques en faveur d'un numérique inclusif. Le NEC Allier était également l'objet du lancement officiel de la cartographie des acteurs de médiation numérique dans le département. Dans un contexte post-covid et de relance qui apportent des moyens inédits à l'inclusion numérique, il nous semblait important que l'ensemble des dispositifs/appels à projets/ outils puissent être connu sur l'ensemble du territoire – mais également les acteurs qui les portent, car l'humain ne doit pas s'effacer face au numérique.

Mathilde Dupré, chargée de mission Inclusion Numérique chez Agate - Agence alpine des territoires et coordinatrice d'HINAURA - HUB pour un numérique inclusif en Auvergne-Rhône-Alpes.

Stéphane Gardé, consultant - formateur en inclusion numérique, membre du COTECH d'HINAURA

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 tou·tes.

SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

NEC

Allier

#6 LES CARNETS NEC[S] 2020



Cédric O, Secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, visite le tiers-lieu Le Mazier - novembre 2020 - crédit photo : CD03 DR.

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

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 l'Allier, en partenariat avec la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire d'Auvergne-Rhône-Alpes, Hinaura, le hub pour un numérique inclusif en en Auvergne Rhône-Alpes et Le Mazier, tiers-lieu situé en plein coeur de Bourbon l'Archambault ont organisé les 26, 27 et 28 novembre 2020 leur propre NEC local.

Pendant trois jours, une multitudes de sujets foisonnants et qui font l'actualité ont été abordés à l'occasion d'une programmation riche et génératrice de liens :

- Jeudi 26 novembre : **le réseau, les projets, l'accompagnement et la création d'activité contribuant à l'économie sociale et solidaire.**
- Vendredi 27 novembre : **la journée des aidant·es numériques.**
- Samedi 28 novembre : **la découverte et redécouverte des tiers-lieux du bourbonnais.**

Un événement qui se voulait fédérateur et qui a rassemblé plus de 130 participant·es en ligne autour des sujets suivants :

- Qu'est-ce que Numérique en Commun[s] ?
- De l'aidant numérique à la stratégie territoriale d'inclusion numérique
- Qu'est-ce que PIX ? Qu'est-ce que les pass numériques ? Qu'est-ce qu'Aidant connect ? Qu'est-ce que le libre dans le numérique ?

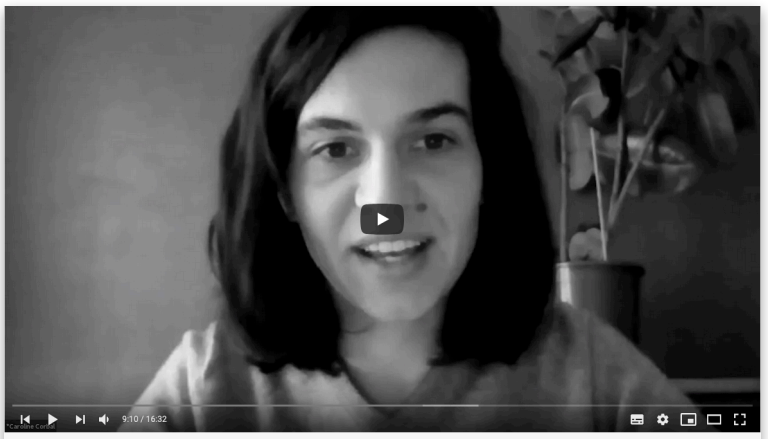
Ce carnet souhaite rendre compte de ces trois jours dédiés au numérique inclusif tout en approfondissant certaines problématiques qui ont été traitées tout au long de ce NEC Allier.

Bonne lecture !

Revivre NEC Allier en vidéo



Séquence 1 : Bienvenue à NEC Allier



Séquence 2 Qu'est-ce que Numérique en Commun[s]?



Séquence 3 - Table ronde - De l'aidant numérique à la stratégie territoriale d'inclusion numérique.



Séquence 6 : Webinaire - Qu'est-ce que les pass numériques ?



Séquence 5 : Webinaire - Qu'est-ce que PIX ?



Séquence 8 : Webinaire - Qu'est-ce que le libre dans le numérique ?

Rediffusion des sessions, conférences et tables rondes 100% en ligne (journées animées par Stéphane Gardé et Mathilde Dupré d'Hinaura et Mickaël Cloux pour le département de l'Allier)

youtube.com/cgallier03



Centre-bourg de Durdat-Larequille - crédit photo : municipalité de Durdat-Larequille

REPORTAGE

Dense maillage territorial pour l'inclusion numérique en Bourbonnais

La journée du 27 novembre, placée sous le signe de l'inclusion numérique, a fait émerger des enjeux de territoire et de mobilité propres à l'Allier. Rencontre avec trois actrices de terrain pour un tour d'horizon d'initiatives locales qui font écho à des dynamiques observées ailleurs.

Stéphanie Cante, Le Mazier, Bourbon-l'Archambault

« La mobilité, on connaît bien dans notre local, car on rayonne sur une bonne partie de la communauté de communes ! ». Membre fondatrice du Mazier (« fourmilière » en patois local), Stéphanie Cante présente le tiers-lieu avec enthousiasme : « C'est un projet citoyen, monté par des habitant·es qui se sont réuni·es pour imaginer un lieu permettant de croiser différents types de publics : artisans, parents, petites entreprises, etc. ». Situé en centre-bourg de Bourbon-l'Archambault, ville de 2 600 habitant·es à 25 km de Moulins, Le Mazier propose à ses adhérent·es de partager leur savoir-faire. L'endroit comprend un café associatif proposant des produits bio et/ou de production locale, un espace de médiation numérique dédié à l'accompagnement individuel, un espace de coworking qui aide les indépendant·es à lutter contre l'isolement, et un fablab équipé des machines habituelles : découpeuse laser, imprimante 3D, découpeuse vinyle et CNC bois. L'association emploie une fablab manager à temps plein, une animatrice multimédia à temps partiel qui assure l'essentiel de l'accompagnement individuel, et une alternante en charge de la communication.

« Le Mazier marche parce qu'il est à l'image des habitant·es : on réfléchit ensemble et, s'il y a des orientations de l'État ou des collectivités locales qui nous correspondent, on y va. »

– Stéphanie Cante

LE MAZIER
FOURMILIÈRE CONNECTÉE



Atelier au tiers-lieu Le Mazier, Crédit photo : Pauline Rivière - leconnecteur.org

Bénévole impliquée et membre du conseil d'administration, Stéphanie Cante est aussi présente sur le lieu que son activité de consultante le lui permet : « J'aime savoir ce qui s'y passe, et c'est important quand on prend des décisions stratégiques d'en connaître l'incidence sur le lieu, au quotidien. » Ouvert au public début 2019, et le projet affichait plus de 320 adhérent·e·s en fin d'année. « C'est une vraie réussite ! Sur la première année, nous avons une grande mixité de publics ». Un succès que l'association explique par deux facteurs : le soin apporté à l'identification des besoins, portée par un important travail préparatoire en amont de l'ouverture, et la pertinence de la réponse offerte. Mais le lieu fonctionne aussi bien parce que l'offre proposée n'est pas exclusivement numérique : la programmation de rencontres et de conférences ainsi que le café associatif participent à son succès. En soi, Le Mazier répond au besoin de formation au numérique, mais il est également un facteur de lien social.

Face aux orientations impulsées par la politique nationale, le tiers-lieu bourbonnais a fait le choix du pragmatisme et d'un ancrage résolument local : « Celles et ceux qui font vivre le lieu, ce sont les gens du coin, nos voisin·es, ce qui nous permet une grande souplesse et une certaine liberté dans la manière de répondre aux problématiques que nous souhaitons traiter. » Le tiers-lieux est partenaire du projet *La Péniche d'abord*[8], dans le cadre d'un consortium réuni autour de valeurs partagées. L'établissement flottant, labellisé fabrique de territoire[9] par l'ANCT en 2020, sera basé à Moulins, sur les berges de la rivière Allier, et devrait ouvrir ses portes à l'horizon 2022. Il comprendra un tiers-lieu et un espace de restauration, et proposera une programmation événementielle.

Évelyne Durand, conseil municipal de Durdat-Larequille

Membre de la commission des affaires sociales au sein du conseil municipal de Durdat-Larequille depuis le printemps 2020, Evelyne Durand a impulsé la politique numérique de la ville. Au sortir du premier confinement, c'est à son initiative qu'une permanence hebdomadaire de 2 h d'accompagnement individuel est mise en place, sur rendez-vous : « Nous avons souhaité commencer petit, pour savoir de quoi avaient besoin les gens. » Un article est publié dans le journal de la commune de 1 300 habitant·es et des flyers sont déposés dans les commerces pour diffuser la nouvelle. Malheureusement, l'offre ne rencontre pas son public : seulement deux participant·es pendant l'été 2020, intéressé·es par les bases de l'informatique. À l'automne, le dispositif est relancé en ciblant les ancien·nes, à travers les 170 colis adressés aux personnes de plus de 65 ans de la commune, et le club des ancien·nes. Évelyne Durand y propose une initiation aux bases de la navigation sur Internet : créer une boîte mail, utiliser Skype pour communiquer avec ses petits-enfants éloignés, mais aussi accomplir ses démarches administratives ou commander des vêtements sur un site de vente en ligne.

Ancienne contrôleuse de gestion, Évelyne Durand est une jeune retraitée à l'aise avec Excel, et qui maîtrise les principes généraux du web, même si elle reconnaît que les réseaux sociaux, « c'est pas trop [son] truc ». Dans sa dernière entreprise, elle a formé des collègues et a l'habitude de travailler avec un public adulte : « Je suis juste une personne de bonne volonté qui a quelques connaissances, ce que je connais je peux au moins le transmettre. » Une formation suivie auprès d'Hinaura[10] et des recherches personnelles lui ont permis de prendre connaissance de nombreuses initiatives dans la

[8] Sur ce point, voir : lapenichedabord.com.
[9] Sur ce point, voir : economie.gouv.fr/plan-de-relance/profils/entreprises/appel-manifestation-dinteret-fabriques-de-territoires.
[10] Sur ce point, voir : hinaura.fr (Hub pour l'inclusion numérique en Auvergne Rhône-Alpes).





La Bourbon'Net - Crédit photo : Laetitia Guyot CD03 DR



Église de Durdat-Larequille - crédit photo : municipalité de Durdat-Larequille DR

région : des agents d'accueil de la mairie de la commune d'Huriel qui font de la médiation numérique, des initiatives à Commentry, un centre social à Lavault-Sainte-Anne qui propose une permanence informatique quotidienne ou encore une maison de retraite à Vallon-en-Sully. Évelyne Durand souligne le rôle de la crise sanitaire dans la prise de conscience des rapprochements possibles.

« La pandémie a débloqué pas mal de choses et nous a amené à nous poser beaucoup de questions. D'une petite idée "qu'est-ce qu'on peut faire dans notre coin ?", nous avons pris compris qu'il est possible de proposer des solutions communes, en amenant chacun·e son expérience. »

– Évelyne Durand

Au printemps 2020, Évelyne Durand a découvert l'existence des Bons clics et de Pix, plateforme d'auto-formation aux outils numériques auprès du la médiatrice numérique et du chauffeur de la Bourbon'net, le bus numérique qui sillonne l'Allier. De nombreux services gratuits y sont disponibles : installations en libre accès (ordinateurs, tablettes, imprimantes 3D), accompagnement pour les démarches en ligne (CAF, Pôle Emploi, MSA, etc.), supports d'information sur l'offre numérique et l'actualité culturelle, et espace de promotion des initiatives locales (collectivités, associations, entreprises, etc.).

La diffusion de l'information et la pédagogie sont au cœur de l'approche de l'inclusion numérique pratiquée à Durdat-Larequille. Évelyne Durand insiste sur l'importance d'aller au-devant des habitant·es, qui n'ont pas toujours le réflexe de demander de l'aide en matière de démarches en ligne : « Souvent, les gens demandent à leurs enfants, aux membres de leurs familles ou aux voisin·es. » C'est pourquoi la commune a l'intention de mieux communiquer sur ses actions à l'avenir.

Samira Bandoui, sous-directrice chargée du service client, CPAM de l'Allier

Au sein de la CPAM de l'Allier, Samira Bandoui est sous-directrice chargée du service aux publics. Elle raconte la mise en place de stratégie d'inclusion numérique : « Pour nous, le virage numérique a commencé en 2015, avec le réaménagement de l'accueil physique dans nos locaux. Un espace en libre service, équipé d'ordinateurs et d'imprimantes, a été mis en place pour permettre aux assuré·es d'accéder en toute autonomie aux services en ligne ». En complément des services de l'Assurance Maladie, il est possible consulter les sites d'institutions partenaires parmi lesquelles la CAF, les Impôts ou encore Pôle Emploi.

Cette réorganisation de l'accueil est le pivot d'une stratégie déployée début 2020. Cette politique numérique est structurée autour de trois pôles : détecter, orienter, accompagner. Dès le premier contact avec l'assuré·e, il s'agit d'évaluer son niveau d'autonomie à partir de quelques questions.



Accueil de la CPAM de Moulins - crédit photo : CPAM de l'Allier

Les personnes en difficulté ne sont pas laissées seules : un accompagnement de proximité leur est proposé. Samira Bandoui explique : « Avant d'orienter un·e assuré·e vers un parcours d'inclusion numérique, il est indispensable qu'il ou elle ait la capacité d'apprendre mais aussi, à terme, d'utiliser seul·e le numérique administratif ». Puis, les assuré·es sont aiguillé·es vers le service adapté à leur demande. L'identification de l'offre à l'échelle du territoire, toujours en cours, vise à ce que les agent·es acquièrent en autonomie sur le sujet. Dernier volet de la stratégie déployée par la CPAM Allier : un accompagnement spécifique est proposé aux assuré·es de niveau intermédiaire, à l'aise avec les outils numériques mais moins avec les démarches administratives.

En interne, un groupe de travail transversal a été mis en place. Il comprend des agents d'accueil, et les responsables de la communication interne, des partenariats et de l'accès aux droits, sous la coordination d'un chargé de projet. Mais la démarche s'inscrit dans une logique partenariale, et l'institution ne cesse de tisser des liens avec les interlocuteurs et interlocutrices du département. Ainsi, la CPAM est partenaire du déploiement des pass numériques, qui a débuté fin 2020. En outre, un projet d'ateliers collectifs communs avec la CAF est à l'étude. Il viserait les publics qui maîtrisent le numérique mais ont besoin d'aide sur le plan administratif.

« L'inclusion numérique, c'est lutter contre cette marginalisation des personnes éloignées du numérique, pour les intégrer à la société, dans laquelle le numérique est omniprésent. »

– Samira Bandoui

Pour Samira Bandoui, le basculement des démarches administratives vers le « tout en ligne », augmente le risque de marginalisation des personnes en difficulté avec les outils numériques. Elle souligne le facteur générationnel, important même s'il n'est pas le seul, mais aussi la précarité financière et le manque d'équipements.

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Regards sur le NEC Allier

Stéphanie Cante souligne la diversité des discours et la complémentarité des acteurs présents lors du NEC, qui « représentaient bien le paysage dans lequel nous évoluons avec le Mazier, entre les centres sociaux, le hub, le département, etc. ». Elle y a vu un état de l'art pertinent, mais elle aurait apprécié qu'un moment soit consacré « à réfléchir à la suite ». Pour Évelyne Durand, le NEC Allier a une occasion de se rencontrer autour de problématiques communes, ce que Samira Bandoui confirme : « Nous avons beaucoup d'acteurs qui agissent au niveau local vers l'inclusion numérique, mais beaucoup sont assez méconnus. Il y a un vrai besoin de s'informer, et de connaître les spécificités de nos offres respectives, pour savoir ce que chaque acteur peut apporter ».

ALLER PLUS LOIN

- À propos du Mazier / Bocage numérique : *facebook.com/lemazier.bocagenumerique*
- À propos du bus numérique La Bourbon'net : *allier.fr/866-la-bourbon-net.html*
- À propos de La péniche d'abord : *lapenichedabord.com*
- La cartographie des lieux de médiation numérique dans l'Allier Auvergne Rhône-Alpes par Hinaura : *allier.fr/1150-mediation-numerque* (voir aussi *hinaura.fr/cartographie-mediation-numerique-en-aura*)
- À propos de la CPAM Allier (site de Moulins) : *assurance-maladie.ameli.fr/fiches-organismes/cpam-de-lallier*



REPORTAGE

À Vichy, le logiciel libre est un facteur d'inclusion numérique

Crédit photo : LIBraiSOL

Bien que l'inclusion numérique et le monde du libre partagent les valeurs communes de solidarité, de créativité et d'autonomie, ces deux univers n'ont que trop peu d'occasions de se rencontrer. C'est chose faite avec le NEC Allier, au cours duquel les membres d'une association libriste locale sont intervenus, l'occasion d'évoquer les enjeux environnementaux, économiques et juridiques qui entourent les logiciels libres.

LIBRaiSOL (pour LIBRe Association Informatique SOlidaire Linux) a été fondée fin 2019 pour « lutter contre la fracture numérique en utilisant du matériel reconditionné et des logiciels libres » selon Nicholas Belmont, consultant et formateur, et l'un des bénévoles investi·es. Leur constat de départ : dans le secteur privé comme dans les établissements publics, la majorité du parc informatique obsolète est mise au rebut. Si ces ordinateurs sont parfois rachetés par des entreprises spécialisées pour quelques dizaines d'euros l'unité, il faut du personnel dédié pour sortir les disques durs, les détruire pour éviter la récupération d'informations sensibles et disposer des matériaux. C'est la raison pour laquelle ces ordinateurs sont souvent directement envoyés à la déchetterie. LIBRaiSOL se propose de leur offrir une deuxième vie : les bénévoles remettent en état des machines usagées et y installent le système d'exploitation Linux, ainsi qu'une suite d'applications libres, et des réglages limitant le pistage (tracking) et les fenêtres intempestives (pop-up).

Après un démarrage timide début 2020, tout s'accélère au printemps avec le premier confinement. La mairie de Cusset contacte l'association pour équiper ses administré·es les plus démuni·es, et garantir la continuité pédagogique voulue par le Ministère de l'Éducation nationale. Pour Nicholas Belmont, le constat est sans appel : « La crise sanitaire a projeté sur le devant de la scène ces familles qui étaient, et sont toujours pour certaines, non-équipées ou mal-équipées ». Si cette demande entre en droite ligne avec les objectifs de l'association naissante, celle-ci ne compte encore que peu de membres actifs. De plus, le premier confinement est très strict et les modes de transmission du Covid-19 sont encore mal connus, mais LIBRaiSOL répond présent. Nicholas Belmont se rappelle : « Avec quelques autres bénévoles, nous avons consacré plusieurs heures par semaine à reconditionner un premier lot de plus d'une cinquantaine de machines récupérées auprès de la Recyclerie SIEL[11] et de Vichy Communauté, dans le cadre de nos conventions. Au total, plus d'une centaine de familles ont bénéficié de nos actions. »



Le libre est un choix politique

Certains systèmes d'exploitation sous licence libre, comme Ubuntu ou Linux, sont très populaires dans les pays émergents, pas uniquement parce qu'ils sont gratuits, mais aussi parce qu'ils permettent de retarder l'obsolescence des machines. L'usage d'un système d'exploitation libre, qui tire efficacement parti des ressources matérielles des ordinateurs, participe à réduire l'empreinte écologique de l'équipement informatique. Nicholas Belmont est catégorique : « Chaque année, des milliers de machines vieillissantes connaissent une seconde jeunesse grâce au libre ! ». Au contraire, en France et dans les pays fortement industrialisés, les logiciels libres sont plébiscités par des petites communautés de passionné·es, déjà familières avec les outils informatiques. Si le libre a connu une importante phase de développement dans les établissements publics ces vingt dernières années, il se heurte à la résistance des grandes entreprises du numérique. Nicholas Belmont cite l'exemple de Big Blue Button, une solution libre de visioconférence qu'HINAURA souhaitait utiliser pour le NEC Allier mais qu'il n'a pas été possible de déployer en raison des paramètres réseaux et du pare-feu au niveau institutionnel, équipé de Windows. Il a donc fallu passer sur Zoom, ce que le libriste regrette car l'entreprise états-unienne, dont l'usage est déconseillé par la CNIL[12], stocke et exploite les données personnelles sur le sol américain. Lutter contre l'hégémonie des géants de la tech, c'est justement l'un des axes de travail de l'association, dont le site web invite à « se libérer de l'emprise de multinationales et de leur captation d'informations utilisées a des fins commerciales. ». LIBRaiSOL recommande les outils proposés par Framasoft et l'hébergement par les Chatons[13], qui proposent un service local, et donnent la possibilité de rencontrer son hébergeur comme on le ferait avec n'importe quel artisan. Elle soutient également les actions d'autres associations engagées pour la protection des données personnelles, telles que La Quadrature du Net[14] ou April[15].

« Les particuliers comme les institutions publiques ont tout intérêt à choisir le libre pour des raisons budgétaires, de performances ou pour le respect des données personnelles. »

– Nicholas Belmont, association LIBRaiSOL

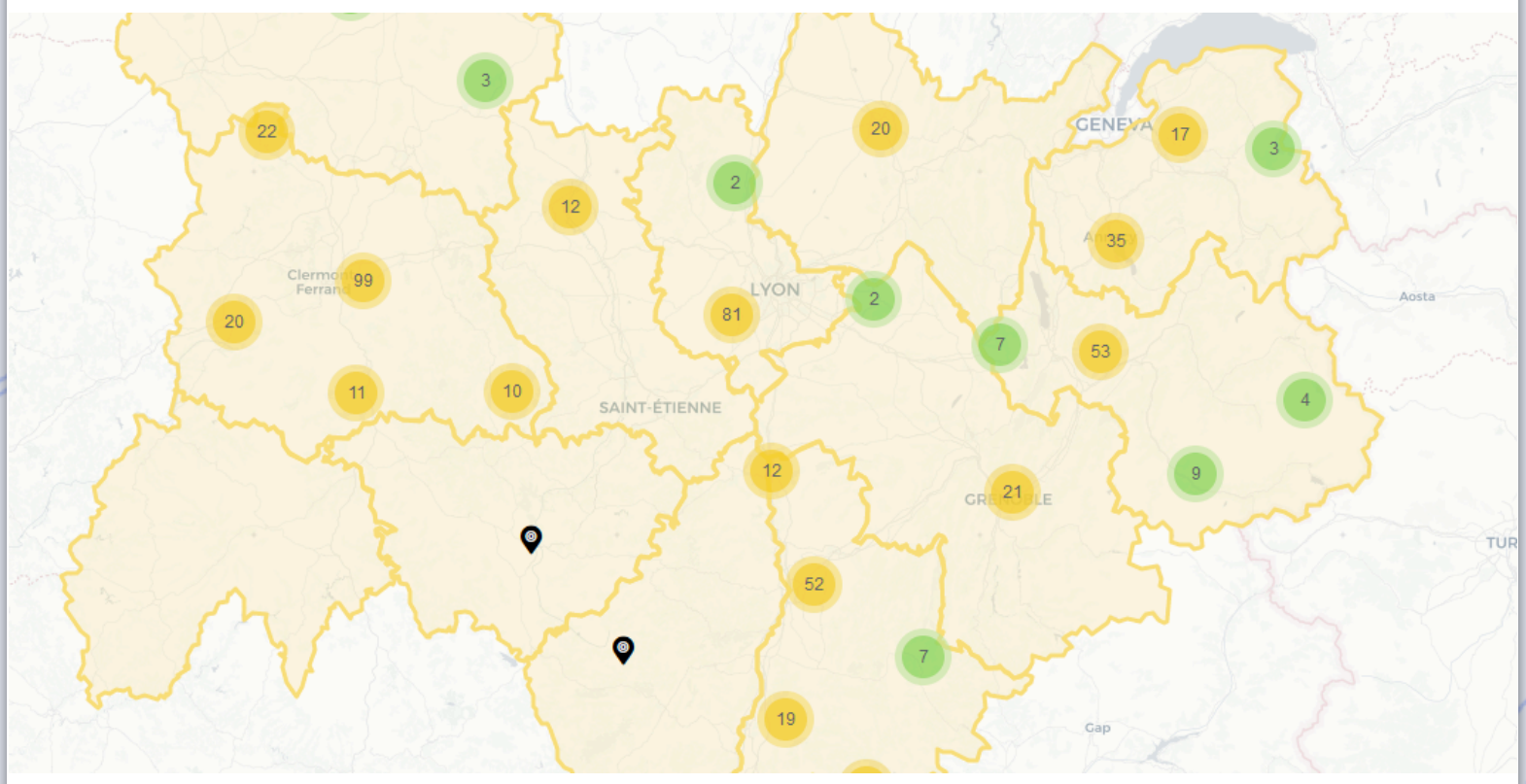
Au cœur du projet de l'association vichyssoise figurent la quête d'autonomie, l'accès aux outils numériques et leur appropriation par le plus grand nombre, des valeurs partagées par le logiciel libre et le monde de l'inclusion numérique. Nicholas Belmont précise : « J'accompagne parfois des personnes qui maîtrisent mal la langue française, ou des personnes qui n'ont jamais touché une souris de leur vie. Quel que soit leur âge, la remarque est toujours la même : "Ah mais en fait, c'est super facile, je sais faire plein de choses !" Nous levons les angoisses qui existent face à l'informatique. » Rappelant l'importance de l'accès à internet dans une société ultra-connectée, il explique que des actions simples participent à créer de l'autonomie et du lien social : enseigner l'usage de son smartphone comme modem pour en partager la connexion avec son ordinateur, par exemple, ou encore avoir recours au wifi public ou à une box partagée au sein même d'un immeuble.

À l'automne 2020, lors du deuxième confinement, l'association passe à la vitesse supérieure en matière de médiation. Nicholas Belmont : « Donner du matériel, c'est un bon premier pas pour que les gens accèdent à l'informatique et à internet. Mais, même si l'usage de Linux est intuitif, on s'est aperçu·es que ce n'était pas suffisant. » C'est pourquoi un dispositif de formation est mis en place. Des séances individuelles de 2h permettent aux bénéficiaires de découvrir l'OS installé, les logiciels et les routines de maintenance, sans oublier quelques trucs et astuces. Pour Nicholas Belmont, si l'accent est mis sur l'accompagnement des bénéficiaires et le développement de leur curiosité, c'est avec l'objectif de les amener à prendre confiance : « Ces ateliers nous permettent de nous assurer que les personnes tireront le meilleur parti du matériel. Nous apportons les bases pour que les gens puissent ensuite voler de leurs propres ailes ».

ALLER PLUS LOIN

- À propos de l'Atrium : *vichy-economie.com/atrium/*

[11] Sur ce point, voir : recycleriesiel.com.
[12] Sur ce point, voir : franceinter.fr/emissions/net-plus-ultra/net-plus-ultra-04-juin-2021.
[13] Collectif des Hébergeurs Alternatifs, Transparents, Ouverts, Neutres et Solidaires, voir chatons.org/fr.
[14] Sur ce point, voir : laquadrature.net.
[15] Sur ce point, voir : april.org.



À propos de la Carto'HINAURA des lieux de médiation numérique en Auvergne Rhône-Alpes

Au cours de la crise sanitaire, l'outil numérique est apparu comme essentiel pour faire ses démarches administratives, mais également pour garder du lien social. Or en France, 17% de la population est en situation d'illectronisme selon une étude de l'INSEE et se trouve en difficulté avec le numérique. La situation sanitaire a également obligé de nombreuses structures à modifier leur accueil des publics. Dans ce contexte, il est d'autant plus important aujourd'hui de pouvoir disposer d'informations, les plus complètes et à jour, sur les possibilités d'accompagnement numérique disponibles sur les territoires.

Cette cartographie est le fruit d'un travail collectif, mené avec les partenaires territoriaux du Hub pour l'inclusion numérique en Auvergne Rhône-Alpes Hinaura, en premier lieux desquels es acteurs de la médiation numérique et les collectivités territoriales participants à la dynamique du Hub. La démarche s'est appuyée sur les cartographies existantes auxquelles le Hub a pu avoir accès, et s'articule avec différentes démarches territoriales (départements de la Savoie, Haute-Savoie, Loire...). Un recensement partant de cet existant a été mené entre octobre 2020 et avril 2021 pour aboutir à une version qui recense plusieurs centaines de lieux et les classe selon les accompagnements proposés aux démarches en ligne mais également en fonction du type d'accueil, la présence ou non d'un Conseiller Numérique, etc.

L'objectif est d'avoir un modèle unique de données au niveau régional qui puisse être par la suite utilisée à la bonne échelle. Après le lancement de la démarche de référencement lors du NEC Allier, une trentaine d'acteurs se sont référencé sur cette carte et la carte est maintenant disponible sur le site du département : https://www.allier.fr/1150-mediation-numerique.html

Cette base de données étant contributive, tout un chacun peut ajouter, modifier les informations soit depuis le site carto.hinaura.fr, soit depuis la page territoriale qui se trouve sur la page de département.

EN SAVOIR PLUS

- carto.hinaura.fr

LIBRaiSOL

LIBRe Association Informatique SOlidaire Linux

LIBRaiSOL, comment ça marche ?

L'adhésion annuelle, indispensable pour profiter des services de l'association, coûte 1€ et un don libre (financier ou en participant à nos activités). Elle doit être renouvelée d'une année sur l'autre pour conserver le matériel distribué. Les bénéficiaires signent également une charte qui les engage à conserver le système d'exploitation installé sur l'ordinateur qui leur est confié, à la fois pour garantir la cohérence dans les objectifs de l'association, mais aussi pour que les bénévoles puissent continuer d'assurer l'assistance technique. L'association accueille des personnes orientées par les services sociaux ou par des associations caritatives partenaires, mais les bénévoles ne sont pas impliqué·es dans la sélection des bénéficiaires. Vichy Communauté met un local à disposition de l'association au sein de l'Atrium, le centre d'affaires de la métropole, qui comprend un fablab, une pépinière d'entreprises et un espace de co-working.

libraisol.fr



Scènes de la vie numérique : le cahier Innovation & Prospective #8 du Laboratoire d'Innovation de la CNIL

Comment faire le lien entre les pratiques numériques quotidiennes et l'accès au droit ? Quel rapport les personnes entretiennent-elles avec la protection de leurs données et leur vie privée ?

Si l'individu doit ainsi être en mesure de contrôler les informations le concernant, les pratiques numériques restent profondément sociales. Tout le monde n'est pas affecté de la même manière, n'a pas accès aux mêmes informations, n'a pas les mêmes ressources ou capacité à gérer ses conséquences.

Afin de comprendre la manière dont les personnes perçoivent les technologies et les pratiques de collecte et de diffusion des informations, et à quel moment elles les considèrent comme une menace pour leur vie privée, le LINC s'est appuyé sur une analyse exploratoire des courriers et des plaintes reçus par la CNIL.

Ce nouveau cahier IP, Scènes de la vie numérique, explore la construction historique du droit de protection des données personnelles, la diversité des pratiques individuelles en la matière, les situations sociales qui déterminent le recours à la CNIL et les étapes préalables à celui-ci. Enfin, des recommandations sont esquissées afin de développer les leviers collectifs de protection des données personnelles.

linc.cnil.fr

RESSOURCES EXTERNES



Hyperliens saison 2. Crédit photo : 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..

Nouveaux **lieux**
Nouveaux **liens**

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



Moment d'accompagnement au numérique dans la Bourbon'Net – crédit photo : CD03

ÉCLAIRAGE(S)

Faire du numérique inclusif un projet de société : volontés, stratégies et mobilisations

Comme chacun·e peut l'observer, les technologies numériques ont progressivement pris une place centrale dans nos sociétés. Les manières de communiquer, de s'informer, de se cultiver, d'interagir (notamment) avec l'administration sont profondément bouleversées. On parle désormais de « culture du numérique » pour rendre compte de la diffusion, avec les technologies de l'information et de la communication, d'imaginaires, de représentations et de valeurs associées à leurs usages[16] (transparence, participation, collaboration, etc.). La crise sanitaire que nous traversons encore aujourd'hui n'a fait qu'accélérer le phénomène. Une partie de la société s'est ainsi trouvée confrontée au télétravail et a parfois découvert, par exemple, les conditions de travail précaires des livreur·ses en vélos ou des chauffeur·ses de VTC travaillant pour des grandes entreprises du numérique[17]. Cette accélération a été l'occasion de rendre visibles les inégalités induites par le numérique dans des domaines très structurants de notre économie et de notre vie sociale[18]. Si certain·es sortent gagnant·es de la crise et s'approprient les avantages procurés par cette culture dite numérique (accélération des échanges, nouvelles formes d'organisation, nouvelles façons de consommer, de travailler, de s'informer…), une partie importante de la population peine à s'adapter, à adopter les codes, et reste en marge. Ne pas encourager une société à deux vitesses, fracturée par les questions d'accès au numérique, doit ainsi être une ambition collective. Comment éviter dès lors ces « fractures » ? Comment mieux connaître et accompagner les publics fragiles ou en difficulté avec cette nouvelle forme de culture ?

La tâche semble immense, quasi insurmontable tant tout semble aller si vite : à peine se forme-t-on à une technologie qu'elle est déjà potentiellement obsolète et de nouveaux usages sont déjà proposés. L'économie du numérique accélère sans cesse le placement de produits et met à disposition des outils pensés pour capter notre attention[19] et individualiser les rapports aux services, complexifiant la mise en place de mécanismes de solidarité et d'entraide.

---

[16] Sur ce point, voir notamment l'ouvrage de Dominique Cardon : *Culture Numérique* (2019), Presses de SciencesPo, Paris.

[17] Sur ce point, voir notamment l'ouvrage de François Saltiel : *La société du sans contact Selfie d'un monde en chute*, Flammarion, Paris.

[18] Sur ce point, voir notamment le webdocumentaire *Invisibles, les travailleurs du clic* d'Henri Poulain : https://www.france.tv/slash/invisibles#xtor=AL-85-%5Bpartage_pageprogramme%5D.

Pourtant, cet état n'est pas une finalité et il est essentiel de rappeler l'importance de considérer le projet politique associé aux choix technologiques et de donner à voir la variété des choix possibles et des imaginaires associés. Le numérique n'est pas « d'intérêt général » ou « éthique » par défaut et le choix de penser des technologies au service du lien social et de la structuration de commun est un marqueur politique à construire et à encourager.

Rappeler l'importance de ce changement de regard sur les technologies est le pari des événements Numérique En Commun (NEC). En rassemblant les acteurs mobilisés sur un territoire, ils visent à montrer que le numérique solidaire, éthique, ouvert et durable s'invente collectivement ; qu'il ne peut pas arriver par le haut, mais doit répondre à la réalité des acteurs engagés sur les territoires. Ainsi, cette démarche prend au sérieux le constat qu'il est de notre responsabilité de créer les conditions pour prendre en charge les plus fragiles à défaut de pouvoir anticiper les ruptures de demain. C'est également un instrument de politique publique qui traduit la volonté de faire émerger une stratégie nationale pour l'inclusion numérique. Le récent plan de relance doit notamment permettre de recruter massivement des médiateur·rices numériques, d'équiper des lieux pour la médiation numérique[20], de financer des actions, de développer et de renforcer les structures et réseaux déjà existant.

Pour diffuser cette ambition et lui donner corps, la dynamique territoriale est centrale. Il s'agit de donner les moyens d'agir et un cadre stratégique à celles et ceux qui sont quotidiennement auprès des usagers, en partant des réalités vécues si différentes en fonction des territoires d'où l'on parle et agit. Cette démarche permet enfin de reconnaître la diversité des situations et de mobiliser les ressources existantes en plaçant l'État dans une stratégie d'appui aux besoins exprimés.

Comme lors du NEC Atlantique 2020[21], tout au long de ce NEC Allier, il a beaucoup été question du statut des aidant·es et de la manière d'aller à la rencontre des publics en prenant en compte les spécificités du territoire. Les tables rondes et les échanges ont permis de penser la diversité des situations d'accompagnement en fonction des périodes de la vie et de leurs besoins, et d'insister sur l'importance de l'incarner dans une stratégie territoriale. C'est donc sur différents aspects de cette stratégie (numérique) territoriale que nous allons revenir dans la partie « Éclairages NEC » de ce carnet.

Le numérique comme parcours de vie

Dans les nombreux échanges de ces deux journées, les participant·es au NEC Allier ont tenté de dresser le « portrait-robot » de l'aidant·e numérique, d'identifier le socle de compétences nécessaires à l'accompagnement et son périmètre : jusqu'où l'accompagnement peut-il aller ? Doit-il inclure l'accompagnement social et la réalisation des démarches en ligne ou se limiter à la prise en main des outils ? Quelle catégorie de professionnel·les peut assurer un spectre de missions aussi larges ? Les aidant·es doivent-ils/elles constituer une catégorie particulière de travailleurs sociaux, ou faut-il au contraire privilégier une démarche de cahier des charges, de grille de compétences ? Comment rendre visibles les détenteur·rices de ces compétences, en évitant un effet d'éparpillement les rendant difficilement accessibles aux publics ?

En prenant du recul, il ressort des échanges du NEC Allier que, globalement, il n'y a pas un·e aidant·e type, mais des missions qui peuvent être effectuées par différents profils en fonction des contextes[22]. Ainsi, « aider », « prendre soin » autour du numérique ne peut pas être pensé comme une case à cocher, mais doit être imaginé comme un parcours, un réseau, c'est-à-dire un environnement capacitant susceptible de se mettre à portée de publics en fonction de leurs besoins. Dans cette optique, la notion de littératie — le socle de compétences transversales pour être « à l'aise » avec les outils et les services — peut être utilement mobilisée. Ce concept permet, en effet, de penser dans le même temps les compétences très pratiques liées et les habiletés plus symboliques qui peuvent être associées aux usages numériques. Pour le dire autrement, il s'agit d'identifier une grammaire, une manière d'aborder les outils qui permet de voir « au-delà des technologies » pour prendre en compte leurs effets sur les relations sociales de ceux et celles qui les utilisent.



Webinaire avec Clément Mabi, NEC Allier, novembre 2020

[19] Sur ce point, voir notamment les travaux du chercheur Yves Citton relatifs à l'économie de l'attention : *L'économie de l'attention Nouvel horizon du capitalisme ?* (2014), La Découverte, Paris.

[20] Sur ce point, voir notamment : https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/profils/entreprises/inclusion-numerique.

[21] Sur ce point, voir le Carnet NEC Atlantique : https://numerique-en-communs.fr/nec-locaux/nec-atlantique/.

[22] Sur ce point, voir notamment la partie « Éclairages » du carnet NEC Atlantique qui revient sur la question des aidant·es numérique et interroge les logiques de label que l'on peut construire autour (objectifs, conditions, intérêts, etc.) : *ibid.*

Se servir du numérique administratif pour accéder à un service public demande évidemment des compétences techniques et critiques mais demande également une capacité à être autonome vis-à-vis des démarches administratives. Aujourd'hui une part grandissante des échanges est dématérialisée voire « déhumanisée » (courriels, *chatbox,* serveurs téléphoniques…), contribuant à mettre encore plus à distance les publics en difficultés qui ne maîtrisent pas les codes culturels et symboliques de l'administration dématérialisée. Le besoin de confiance dans ses capacités individuelles et dans l'institution se retrouve décuplé. Ainsi, l'exemple de la relation aux bénéficiaires de la Caisse d'Allocations Familiales de l'Allier a permis d'illustrer le bouleversement profond de la relation en cours. Pour beaucoup d'allocataires Caf, le numérique vient s'ajouter comme une fragilité supplémentaire, comme un nouveau risque à prendre et les agent·es sont obligé·es d'intégrer cette nouvelle contrainte dans leurs missions afin de préserver l'universalité du service public. Or, acquérir cette capacité à identifier les publics en difficulté avec le numérique, être capable de les accompagner, de transmettre de la confiance pour limiter le sentiment d'exclusion est loin d'aller de soi. Bien souvent, elle n'apparaît pas explicitement dans le périmètre des missions traditionnelles des agents Caf[24].

La **littératie**[23] désigne un ensemble de connaissances et de savoir-faire accompagnant l'usage d'une technologie, entre des compétences qui relèvent d'une maîtrise technique de l'outil et des savoirs culturels associés à l'usage. Par extension, la littératie numérique (ou *digital literacy*) renvoie à un ensemble de connaissances et compétences, techniques et sociales, pour agir en contexte numérique. Penser de cette manière l'usage permet de dépasser le piège d'une vision purement instrumentale de savoirs techniciens pour mettre l'accent sur les habiletés symboliques qui donnent du sens aux pratiques, en contexte.

Face à ce diagnostic, un constat s'est progressivement imposé : les aidant·es doivent agir en réseau pour former un parcours d'accompagnement tout au long de la vie, au plus près des besoins. Les contours de ce réseau ont été largement discutés lors du NEC Allier. Globalement, on observe que les échanges entre les acteur·rices des politiques sociales départementales sont au cœur des stratégies d'accompagnement les plus vertueuses. Les échanges entre les mairies, les centres sociaux ruraux, les associations de proximité, les services de l'État et du Conseil Départemental permettent un suivi des publics en difficultés efficace. Des allié·es peuvent également être trouvé·es dans la société civile. La Fédération des Centres Sociaux de l'Allier a par exemple évoqué son manifeste pour une société numérique humaine et les bonnes pratiques qui l'accompagnent[25]. Elle a également pu présenter son initiative montée en partenariat avec la CAF « les Promeneurs du Net »[26] qui organise un réseau d'animateur·rices qui deviennent interlocuteur·rices des jeunes pour toutes leurs questions relatives au numérique. Des permanences, via des comptes sur les réseaux sociaux numériques de type Facebook, sont organisées pour apporter l'aide et les conseils au plus près des publics.

Toutefois, comment mettre en cohérence et formaliser ces pratiques qui semblent si dépendantes de leurs contextes ? Plusieurs pistes ont été évoquées durant le NEC Allier. Parmi elles, le besoin de créer des formations qui donneraient accès à des certifications professionnelles semble emporter l'adhésion. Il deviendrait alors possible de cartographier les aidant·es et d'orienter les bénéficiaires de manière efficace. Pour les bonnes pratiques, une nouvelle fois, l'exemple de la Caf a été évoqué, à travers notamment des dispositifs de formation partagés avec les MSAP et France Service, de manière à améliorer l'interconnaissance entre acteurs et de rendre plus fluide le suivi des bénéficiaires entre les différents guichets.

Pour former les aidant·es, de nombreuses ressources sont désormais disponibles. Plusieurs dispositifs ont été présentés. C'est par exemple le cas de l'outil « Aidants Connect » porté par l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et la direction interministérielle du numérique (DINUM) qui permet à un tiers d'avoir accès de manière sécurisée aux dossiers administratifs d'une personne. On peut également évoquer l'outil Pix qui permet de tester et d'évaluer ses compétences numériques à travers un questionnaire en ligne qui peut être réalisé à tout moment, seul ou

---

[23] Pour approfondir la notion de littératie, nous renvoyons les lecteur·rices de ce carnet à l'article de Yaël Kreplak : *Usages contemporains de la littératie* [en ligne] laviedesidees.fr/Usages-contemporains-de-la.html.

[24] Sur ce point, voir la partie « regard(s) d'expert·es » de ce carnet (p.30 à 33) où nous revenons, avec Frédéric Turblin, sur les nouvelles missions de cet opérateur de service public indispensable qu'est la Caf dans la lutte contre toutes les formes d'exclusions numériques.

[25] Sur ce point, voir : centres-sociaux.fr/chantiers_federaux/numerique.

[26] Sur ce point, voir : promeneursdunet.fr, mais également le carnet NEC Hauts-de-France (mai 2020) : numerique-en-communs.fr/nec-locaux/nec-hauts-de-france/.

accompagné, afin de mieux cerner les besoins et les marges de progrès. Pix, initié par les pouvoirs publics et animé par une communauté de plus de soixante-dix personnes, est un exemple vertueux de collaborations partenariales en contexte numérique. Enfin, la plateforme « Les Bons Clics »[27], portée par *We tech Care*[28], qui propose un centre de ressources et de formations pour aidant·es et bénéficiaires, offre des opportunités pour organiser l'aide numérique tout au long de la vie.

Le numérique comme parcours sur le territoire

Pour incarner cette notion de parcours de vie numérique, il est aussi important de s'adapter aux réalités du territoire et de proposer une stratégie au plus près de ses besoins. Sur le territoire de l'Allier — malgré la persistance de zones blanches — on constate une impulsion politique forte pour le développement d'infrastructures très haut débit et mobiles afin de répondre aux attentes de la population. À la différence d'autres territoires qui font principalement le pari du haut débit, l'Allier mise sur une approche « multi-technologies » et l'investissement dans différentes infrastructures souligne Christian Chito, vice-président chargé du numérique et du développement durable du Conseil départemental de l'Allier. Sur le plan des usages, les disparités sont fortes et lorsqu'une partie des habitant·es semblent prête et motivée pour accélérer et adopter de nouveaux usages, les acteur·rices mobilisé·es ont d'ores et déjà repéré des populations en difficultés et en attente d'accompagnement. Créer du lien entre ces dynamiques et concilier les attentes constituent un enjeu politique majeur. Les échanges de la matinée du 26 novembre ont permis d'explorer différentes manières d'y parvenir. Comme dans la plupart des territoires où nous avons rencontré les communautés agissantes NEC, Il semble indispensable d'anticiper des parcours numériques, d'organiser un maillage territorial pour couvrir les besoins du plus grand nombre.

La stratégie d'inclusion portée par les acteurs de l'Allier s'appuie sur deux grands axes complémentaires : s'ancrer dans des lieux bien identifiés et développer « l'aller vers » avec une politique de mobilité pour aller à la rencontre des populations rurales qui n'ont pas nécessairement l'occasion de se déplacer dans ces espaces d'accompagnement.

Les participant·es du NEC ont ainsi pu découvrir l'Atrium de Vichy, communauté qui propose à la fois un fablab, un espace de travail partagé (co-working), des ateliers de formations au code informatique qui inscrit le projet dans une dynamique de tiers-lieux. Ce type d'exemple rappelle que, plus qu'un lieu, un tiers-lieu doit être considéré comme une démarche, une volonté de créer de la rencontre, des croisements entre différents types d'acteurs, d'actrices et de populations afin de susciter une dynamique globale[29]. Le pari est que l'unité de lieu va créer un terreau favorable à l'innovation, une émulation collective autour du partage de valeurs et de modes d'action[30]. Toutefois, il convient de rappeler que la méthode ne peut se substituer à un projet, à un objectif de transformation social assumé. Le tiers-lieu doit être animé par une volonté de mettre la synergie créée au service de causes comme l'inclusion numérique. Dans le cas contraire, il risque de devenir un lieu sans envie, un simple espace de cohabitation entre différentes prestations. On peut ainsi s'interroger sur les conditions à réunir pour créer cette énergie : à quelles conditions peut-on considérer un tiers-lieu comme un projet d'intérêt général ? Le témoignage des Centres Sociaux et des agents de la CPAM de l'Allier est éclairant sur ce point. En portant des projets d'accompagnement au numérique, ces structures implantées de longue date sur le territoire sont en position d'organiser la rencontre entre leurs expériences d'accompagnement des populations et les principes d'ouvertures portés par la culture numérique.

En parallèle de ces projets physiquement ancrés, la matinée a largement mis en avant les efforts des acteur·rices de l'Allier pour s'approprier la fameuse devise de Lagardère relative à « l'aller-vers » en l'appliquant à la médiation numérique : « si tu ne viens pas au numérique, alors le numérique viendra à toi ». Ainsi, la mobilité est intégrée aux parcours

Pix est une plateforme publique qui permet à toutes et tous (collégien·nes, lycéen·nes, salarié·es, chercheur·es d'emploi, retraité·es…) de certifier ses compétences numériques, après auto-évaluation, auprès d'un établissement scolaire ou d'un centre agréé. Pix s'appuie sur un référentiel composé de 16 compétences relatives à l'évolution dans un contexte numérique : s'informer, communiquer et collaborer, créer des contenus, etc. Le dispositif remplace désormais le certificat informatique et internet (C2i), le brevet informatique et internet (B2i). Son point fort est de pouvoir être utilisé dans des contextes très différents et de s'adapter à la variété des usages.

EN SAVOIR PLUS

- pix.fr

[27] Sur ce point, voir : lesbonsclics.fr.

[28] Sur ce point, voir : wetechcare.org.

[29] Sur ce point, voir le carnet NEC Hauts-de-France (partie « Éclairages » et « Regard d'Expert·es ») : numerique-en-communs.fr/nec-locaux/nec-hauts-de-france/.

[30] Sur la question des tiers-lieux, nous renvoyons également aux deux saisons de la web-série Hyperliens, produite par le programme Société Numérique et qui présente un panorama des dynamiques tiers-lieux qui existent aujourd'hui en France (territoires ruraux, urbains, etc.) : hyperliens.societenumerique.gouv.fr.

d'inclusion du territoire comme l'illustre le projet de « Bourbon'net », un bus itinérant du conseil départemental qui sillonne les villages de l'Allier pour mettre à disposition une série de services numériques[31]. L'accompagnement social est au cœur de cette expérimentation qui constitue un exemple vertueux d'un service public centré utilisateur qui vient à la rencontre des citoyen·nes dans leurs quotidiens.

Au final, ce NEC Allier aura permis de rappeler combien l'inclusion est un problème multi-factoriel, qui touche des publics aux besoins variés et qui mêle accès aux services publics, innovations sociales et économiques. Les enjeux liés à l'appropriation du numérique ne peuvent donc pas être autonomisés, considérés à part des questions de cohésion sociale et de développement territorial. Réussir à répondre à cette diversité des demandes implique de structurer une offre en réseau, qui mutualise ses moyens humains et financiers pour venir former un environnement qui soit bienveillant et capacitant, susceptible d'encourager l'autonomisation des individus. Cette offre personnalisée pourra répondre aux besoins des citoyen·nes à condition de nouer de nouvelles alliances entre des acteur·rices de différents secteurs[32]. Dans ce cadre, l'acteur public est sollicité pour être dans une posture d'animateur, de pourvoyeur de ressources et d'impulsions nécessaire pour garantir à chacun·e le cadre de confiance nécessaire pour s'intégrer dans la société numérique. Les expérimentations de nouvelles formes « d'aller vers », de mobilisation d'outils innovants pour aller à la rencontre des publics testées dans le département de l'Allier sont un exemple inspirant des nouvelles formes d'action publique adaptées aux réalités vécues sur les territoires.

Si la dynamique actuelle est indéniable, les acteurs et actrices engagé·es sont toutefois en attente d'une meilleure reconnaissance du statut d'aidant·e numérique, et de la diversité des compétences mobilisées afin de produire un accompagnement de qualité. Pour éviter l'essoufflement, la stratégie d'inclusion numérique doit donc s'appuyer sur une volonté politique, traduite dans une stratégie efficace et des moyens adaptés. Les discours et le volontarisme doivent désormais se transformer en une politique publique efficace pour donner les moyens à nos concitoyen·nes d'apprendre à vivre « avec » le numérique. Une gageure.

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 plusieurs ressources parues récemment sur ces enjeux.



Petit guide intergalactique du numérique - édition 2021

Un guide très complet pour comprendre le numérique, ses outils, ses usages. Livret réalisé par Fabien Devillier, conseiller/médiateur numérique coordonnateur au Syndicat Mixte La Fibre64.

En savoir plus : inclusion-numerique.lafibre64.fr/wp-content/uploads/2021/02/livret-formation-WEB.pdf

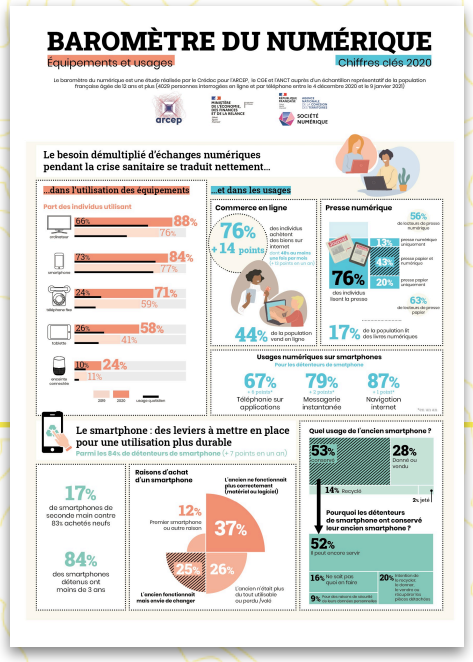
[31] À ce propos, voir le témoignage d'Évelyne Durand, du conseil municipal de Durdat-Larequille, p. 15-16 de ce carnet.
[32] Sur ce point, voir notamment le carnet NEC Occitanie : numerique-en-communs.fr/nec-locaux/nec-toulouse-occitanie.

« Mettre fin au désencastrement entre numérique et politique publique »

Un entretien avec Pierre-Louis Rolle, directeur du programme SoNum, du programme Nouveaux Lieux Nouveaux liens et de la mission Incubateur des Territoires qui porte une vision du numérique et de la transformation publique fondée sur de nouveaux cadres de coopération entre l'Etat, les collectivités locales et la société civile, au service d'une « politique publique des communs » aux antipodes des avatars du nouveau management public.

En savoir plus : autrementautrement.com/2021/04/16/mettre-fin-au-desencastrement-entre-numerique-et-politique-publique

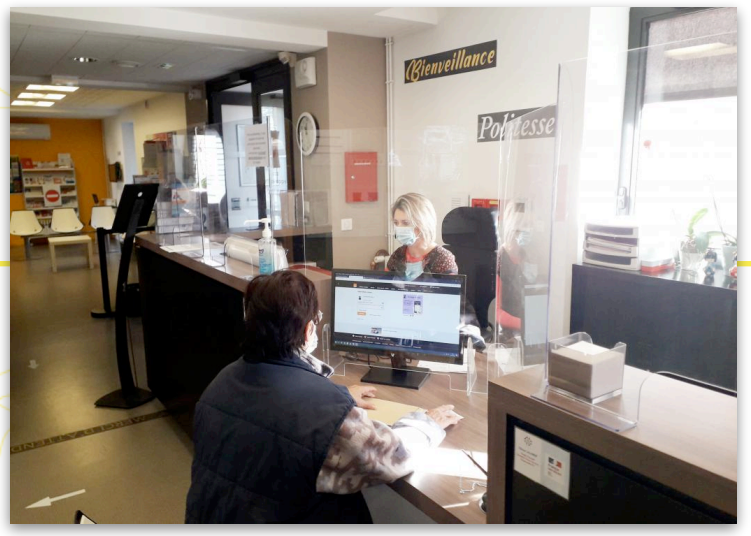




Baromètre du numérique 2021

L'édition 2021 du « Baromètre du Numérique » vient d'être communiquée par l'Autorité de régulation des communications électroniques des postes et de la distribution de la presse (Arcep). Voici une enquête sur les usages et pratiques numériques des Français. Cette dernière a été effectuée auprès d'un peu plus de 4000 personnes vivant en France métropolitaine et âgées de 12 ans et plus.

En savoir plus : arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/equipements-et-usages-du-numerique-010721.html



Médiation numérique : l'ESS vers de nouvelles pratiques et de nouveaux modèles

Un article de la Banque des Territoires (groupe Caisses des Dépôts) qui revient sur les innovations récentes dans le secteur de la médiation numérique.

En savoir plus : banquedesterritoires.fr/mediation-numerique-less-vers-de-nouvelles-pratiques-et-de-nouveaux-modeles

PLAN NUMÉRIQUE ALLIER

Stratégie départementale des usages et services numériques 2019-2021



Découvrez le plan départemental pour un numérique inclusif de l'Allier



Allier le Département

Focus sur le plan numérique Allier 2019-2021

En octobre 2019, l'assemblée départementale a adopté le plan numérique Allier 2019-2021, soit le plan départemental pour un numérique inclusif.

Le plan compte quatre axes de travail que sont :

- **Axe 1** : Faciliter l'inclusion numérique de tous les publics
- **Axe 2** : Accompagner le développement numérique dans les territoires
- **Axe 3** : Rendre accessible et visible l'offre d'accompagnement numérique
- **Axe 4** : Encourager l'acquisition d'une culture numérique

L'inclusion numérique étant une thématique transversale à l'ensemble des politiques publiques, toutes les directions du Département sont invitées à intégrer cette thématique dans le cadre de leurs missions.

Plusieurs actions concrètes résultent de ce plan, dont quelques exemples sont cités ci-dessous :

- La labellisation du premier bus France Service bourbonnais « la Bourbon'NET » piloté par le Conseil départemental et soutenu financièrement par la Région Auvergne-Rhône-Alpes, la Banque des territoires et l'Etat.
- Le financement à la création et au développement de tiers-lieux numériques dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt tiers-lieux bourbonnais 2020-2021 porté avec la Région Auvergne-Rhône-Alpes.
- La création d'une aide financière à l'équipement et à la connexion des usagers les plus précaires, intégrée au fonds départemental des solidarités.
- La création d'un appel à projets dédié à l'ouverture de points numériques au sein des associations caritatives.
- Le déploiement du parcours de formation « Et si j'accompagnais » piloté par HINAURA auprès d'un réseau d'aidant·es professionnel·es pour favoriser l'interconnaissance entre les lieux d'accueil et d'orientation du public en fonction des demandes de numérique.
- L'achat de plusieurs centaines de pass numériques pour contribuer à la montée en compétence des publics éloignés du numérique.
- La refonte complète du site internet de la médiathèque digitale intégrant de nouvelles applications adaptées à tous les âges de la vie.

Cette stratégie a vocation à être révisée en cohérence avec les futurs objectifs du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics pilotée avec l'Etat.

EN SAVOIR PLUS

- www.allier.fr/866-la-bourbon-net.htm



Daniel Agacinski - crédit photo : ©Matthieu Delmestre

REGARD(S) D'EXPERT

DANIEL AGACINSKI

D'abord professeur agrégé de philosophie, Daniel Agacinski a travaillé pendant près de six ans pour France Stratégie[33], sur les fractures sociales, les inégalités telles qu'elles sont ressenties et sur le lien entre les citoyen·nes et leurs institutions.

Depuis novembre 2020, il est délégué général à la médiation, auprès de Claire Hédon, la Défenseure des droits[34]. À ce titre, il coordonne, au sein de cette autorité indépendante, les interventions qui relèvent de la voie « amiable », en particulier pour les litiges relatifs aux services publics. Au cours de cet entretien, nous revenons avec lui sur les enjeux de l'inclusion numérique et les liens forts qui existent entre les luttes contre l'exclusion numérique et celles pour l'accès aux droits et aux services publics. Nous revenons également sur cette posture de « médiation » qui est au cœur de ses activités et qui est riche d'enseignements sur la relation que le/la citoyen·ne peut entretenir avec l'administration et les services de l'État d'une manière générale.

---

[33] France Stratégie est une institution rattachée au Premier ministre. Elle a été créée en 2013 et a pris la suite du Commissariat général du Plan (1946-2006) et du Centre d'analyse stratégique (2006-2013). Elle a pour objectif de concourir à la détermination des grandes orientations pour l'avenir de la nation et des objectifs à moyen et long terme de son développement économique, social, culturel et environnemental, ainsi qu'à la préparation des réformes. Pour en savoir plus : strategie.gouv.fr.

[34] En France, le/la Défenseur·e Des Droits (DDD) est une autorité administrative indépendante, créée par la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008 et instituée par la loi organique du 29 mars 2011. Nommé·e par le/la président·e de la République pour un mandat de six ans non renouvelable, le/la Défenseur·e des droits est chargé·e de défendre les droits des personnes non seulement face aux administrations mais dispose également de prérogatives particulières en matière de promotion des droits de l'enfant, de lutte contre les discriminations, du respect de la déontologie des activités de sécurité. Les premiers titulaires furent Dominique Baudis puis Jacques Toubon. La titulaire depuis le 22 juillet 2020 est Claire Hédon. Pour en savoir plus : defenseurdesdroits.fr.

Pourriez-vous nous présenter votre rôle de délégué général à la médiation auprès de la Défenseure des droits (DDD) et, plus largement, les missions de cette autorité administrative indépendante qu'est justement la DDD ?

Daniel Agacinski : Je vais partir du général au particulier. Le Défenseur des droits est une autorité indépendante qui a plusieurs missions et notamment celle de veiller au respect des droits et des libertés des usagers des services publics. Cela se traduit concrètement par la possibilité pour toute personne qui vit en France de le saisir si elle estime qu'elle peut se plaindre de la façon dont elle a été traitée par tel ou tel service public. J'entends le terme de « service public » au sens large, qui va des finances publiques à l'Éducation nationale en passant par les mairies, les conseils départementaux, mais également les organismes de sécurité sociale comme les Cafs, les caisses de retraite, Pôle emploi ou toute entreprise ayant une délégation de service public. Lorsque l'on reçoit une réclamation de cette nature-là (80 000 réclamations/an), on va le plus souvent tenter de régler « à l'amiable » la situation en prenant contact avec l'administration concernée.

Qui fait ça ? Eh bien, ce sont tout d'abord les 550 délégués du Défenseur des droits, qui sont des bénévoles installés dans l'ensemble des départements de France métropolitaine et d'outremer et qui reçoivent les gens physiquement, c'est important de le souligner, je pense d'ailleurs que nous aurons l'occasion de revenir sur ce point… Ils reçoivent les gens en face à face pour étudier leur situation avec eux et ils contactent les administrations localement. Mais notre mission s'incarne aussi dans le travail des près de 200 juristes qui sont au siège du DDD et qui interviennent sur les défaillances des services publics, mais aussi sur d'autres sujets comme la lutte contre les discriminations, les droits des enfants, la déontologie de la sécurité, etc.

Là-dedans, ma mission c'est de coordonner ce que fait l'institution sur le registre de la médiation. Autrement dit, de la résolution « à l'amiable », que ce soit au niveau du siège ou de ce que font les délégués dans les territoires. Concrètement, mon rôle est d'animer la fonction de médiation du Défenseur des droits, ça veut dire veiller à ce que nos interventions auprès des administrations soient fructueuses, qu'elles soient comprises, lisibles, organisées. Veiller aux liens que l'on a avec les grands organismes de services publics : les caisses de sécurité sociale, les grandes collectivités locales. Il s'agit aussi pour moi d'animer le réseau des délégués sur ces questions de méthode de règlement amiable de litiges par la médiation et de contribuer, comme on le fait en ce moment même, à la connaissance par le public de ces missions. Parce que si l'on ne sait pas comment faire valoir ses droits, il y a assez peu de chance pour que l'on y arrive… Nos objectifs sont donc, d'un côté, que davantage de personnes aient accès à leurs droits par ce moyen amiable.

Et ceci concerne celles et ceux qui sont aujourd'hui les plus éloignés de leurs droits, des institutions, des administrations, parce qu'elles n'en connaissent pas les arcanes, parce qu'elles n'habitent pas près d'un service public, qu'elles n'ont pas eu beaucoup d'expériences des services publics au cours de leurs vies, ou parfois des expériences douloureuses…

Il s'agit donc pour nous d'offrir tout d'abord un accès de proximité à celles et ceux qui rencontrent des difficultés avec un service public et puis peut-être aussi, c'est là le second point, de renforcer la culture des droits dans les services publics. Nous essayons de faire en sorte que l'organisation même de ces services publics, leur déploiement sur le territoire, leurs façons d'accueillir les gens, de leur répondre, de traiter leurs demandes, que toutes ces dimensions soient davantage qu'elles ne le sont aujourd'hui marquées du souci du respect du droit des personnes et de la qualité de l'accueil et de la possibilité d'un dialogue. Ce sont là des objectifs de portée générale, qui vont au-delà de ce que l'on peut réaliser par nous-mêmes en tant qu'institution, mais ce à quoi, à la fois au quotidien et dans le débat public, on essaye de contribuer.

« Il s'agit aussi pour moi d'animer le réseau des délégués sur ces questions de méthode de règlement amiable de litiges par la médiation et de contribuer, comme on le fait en ce moment même, à la connaissance par le public de ces missions. Parce que si l'on ne sait pas comment faire valoir ses droits, il y a assez peu de chance pour que l'on y arrive… »

– Daniel Agacinski, délégué général à la médiation, auprès de la Défenseure des droits

Donc d'un côté on a des délégués distribués sur les territoires français et d'un autre côté on a des juristes qui, au siège, travaillent sur des « remontées » terrain, des « concernements » autour des problématiques d'accès aux droits ?

DA : Les juristes du DDD font bien plus que ça et c'est ici un point de complément à la question précédente. Ils font parfois de la médiation, mais ils ont aussi des pouvoirs d'investigation et d'instruction, pour traiter les dossiers qui sont les plus complexes, là où l'on ne parvient pas à résorber l'atteinte aux droits sur le registre de la médiation. Ils peuvent rendre des décisions portant recommandations, faire des observations en justice ou établir des rapports publics, comme on l'a fait récemment sur des questions relatives aux bons du Trésor. La médiation est une des dimensions de l'action de la DDD, de ses délégués et de ses juristes, mais ce n'est pas la seule. Les délégués territoriaux ne font que de la médiation, mais les juristes et les équipes du siège ont aussi des pouvoirs d'action qui sont juridiquement plus contraignants.

Il y a aussi tout un volet de l'institution qui n'est pas à proprement parler fondé sur les réclamations individuelles, mais sur les travaux de « portée générale » : les rapports, les études, l'activité d'animation de la recherche, les avis au Parlement, etc. C'est ce qu'illustre le rapport de 2019 sur la dématérialisation des services publics et les inégalités d'accès[35], qui a notamment servi à porter dans le débat public les questions de droit qui nous paraissent fondamentales dans nos champs de compétence et qui méritent d'être mieux connues.

On parle beaucoup depuis le début de cet entretien d'accès aux droits et aux services publics qui sont, bien évidemment, au cœur de beaucoup de phénomènes d'exclusions numériques, mais j'échangeais il y a peu avec un directeur de Caf qui me parlait de l'importance pour la branche famille du concept de « juste droit »[36] ; est-ce là une thématique que vous travaillez de votre côté ?

DA : Il me semble que cette notion de « juste droit » a surtout été mise en avant dans les objectifs de gestion des organismes de protection sociale, comme la recherche d'un équilibre entre lutte contre la fraude et lutte contre le non-recours. Par construction, notre rôle et nos missions ne se situent pas sur le même plan ; on n'est pas dans la recherche de l'équilibre, mais dans la protection des droits des personnes, donc on ne peut pas se saisir de ce concept de la même manière. Dans ce que l'on observe, on se rend compte que les politiques de lutte contre les fraudes, de vérification et de contrôle des publics, notamment lorsqu'elles sont menées de façon ciblée ou insistante, peuvent aboutir à des situations de non-recours aux droits. Des allocataires suspectés de fraude sont souvent contraints de passer par les permanences de délégués pour tenter de faire reconnaître leur bonne foi. Il y a aussi toutes ces situations où les gens, par crainte de contrôles, alors même qu'ils n'ont rien fait d'illégal, ont préféré renoncer à faire valoir tel ou tel droit, de peur d'entrer dans une procédure excessivement compliquée de contrôle et de contrôle du contrôle, de paperasse et de démarches… J'entends donc que le juste droit soit un critère d'évaluation qui s'impose aux administrations publiques, mais je pense qu'il devrait moins s'incarner dans une politique de contrôle, et davantage dans une pratique proactive, qui évite les indus, accorde la confiance aux allocataires et préserve la continuité des droits…

« Notre volonté n'a jamais été de nier tout ce que cette numérisation peut aussi faciliter et transformer en positif bien au contraire. »

– Daniel Agacinski, délégué général à la médiation, auprès de la Défenseure des droits



Daniel Agacinski - crédit photo : ©Marion Bornaz

Dans les événements récents de lutte contre l'exclusion numérique, le rapport du défenseur des droits de 2019 que vous avez mentionné précédemment a eu un écho très important chez beaucoup de décideurs, qui jusqu'alors, se souciaient peut-être moins des effets de la dématérialisation des démarches administratives sur le quotidien des citoyens. Était-ce là un constat du DDD ou bien une stratégie qui visait à mettre en lumière des problématiques et des situations que vous connaissiez déjà et sur lesquelles vous n'arriviez pas à alerter de manière suffisamment importante ?

DA : Je pense que le sujet des effets néfastes de la dématérialisation des services publics sur l'accès au droit s'est cristallisé au début de la période 2016-2018, notamment autour de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). La mise en place de procédures en ligne pour obtenir des permis de conduire, des cartes grises, des cartes nationales d'identité, des passeports, etc. a abouti à des difficultés majeures pour un nombre important de nos concitoyens et à des saisines massives des délégués du Défenseur des droits sur l'ensemble du territoire français. Et c'est au fond, sous cet afflux de difficultés rencontrées par les réclamants que le Défenseur des droits a été amené, d'une part, à prendre un certain nombre de décisions et de recommandations sur le fonctionnement de l'ANTS et, d'autre part, à élargir son analyse en recensant finalement tous les aspects négatifs de la transformation numérique des services publics en matière d'accès aux droits.

[35] Sur ce point, voir : defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematerialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics.

[36] Sur ce point, voir notamment : vie-publique.fr/rapport/37618-la-juste-prestation-pour-des-prestations-et-un-accompagnement-ajustes.

Et aujourd'hui qu'en est-il de la position de la DDD sur les phénomènes d'inégalités et de déshumanisation que pose, parfois, le numérique ?

DA : Je crois qu'il y a eu une prise de conscience assez générale sur ces enjeux. Si on remonte dans le temps, avant 2018 par exemple, on avait tout un récit sur une administration 100 % dématérialisée, sans interface papier, avec l'idée qu'il s'agissait là d'un objectif atteignable pour les administrations et pour les usagers… Je crois que ce récit-là n'est plus regardé de la même manière aujourd'hui… Cet objectif n'est plus mis en avant en tant que tel, à cause de cette prise de conscience collective qu'on n'ira pas, qu'on ne veut ni ne peut aller vers du 100 % dématérialisé à tous les étages et ce pour deux raisons complémentaires l'une de l'autre.

Premièrement, il y a une part significative d'entre nous qui ne sommes pas disposés, et je le dis de façon délibérément indéterminée, soit parce qu'ils n'ont pas le savoir-faire, le matériel, la connexion, l'habitude ou la volonté à passer uniquement par le numérique pour leurs relations avec l'administration.

Deuxièmement, il y a toute une série de situations, de relations à l'administration qui nécessitent du dialogue, de l'humain, de l'échange. Des relations qu'on ne sait pas traiter de manière informatisée.

« On a conscience que ces exigences sont lourdes et qu'elles peuvent être coûteuses. Mais notre rôle est de les rappeler, parce que c'est dans la mesure où l'État respecte les engagements qu'il se donne et est disponible pour les usagers, qu'il peut créer de la confiance et de la cohésion dans les institutions. Si l'on décide de céder sur les droits parce que c'est trop cher ou que c'est trop compliqué, on détricote la cohésion sociale. »

– Daniel Agacinski, délégué général à la médiation, auprès de la Défenseure des droits

Pour répondre à ces deux constats, on peut construire un numérique adapté, qui porte, par exemple, une attention plus prononcée à la qualité et à l'accessibilité de la démarche administrative, qu'elle soit en ligne ou hors ligne. Je crois qu'on assiste ces derniers temps à un changement de posture de ce type, qui me semble être l'une des conséquences de la mise à l'agenda politique de cet enjeu d'inclusion numérique auquel le DDD a contribué et des réflexions qui s'en sont suivies.

Mais nous assumons le regard particulier que nous portons sur ce sujet. Quand on est dans une administration qui « produit » du service public, on fait spontanément attention à la grande masse, au général, aux situations les plus courantes. Et il est vrai que la situation la plus courante est une situation dans laquelle les gens ont accès à la plupart des services publics. Simplement, le rôle institutionnel du DDD, c'est d'aller regarder là où les dispositifs publics dysfonctionnent, empêchant un certain nombre de personnes d'accéder à leurs droits. Je vais le dire de façon caricaturale, mais si demain il y avait une seule personne qui rencontrait une difficulté pour accéder à un service public, on continuerait de le dire. Il y a forcément un décalage de focale entre la façon dont le service public regarde sa performance dans l'ensemble et celle dont nous observons la difficulté de certains publics— mais qui sont nombreux et variés. Mais je crois que ces difficultés, qu'on pourrait croire limitées « à la marge », nous disent en fait quelque chose de plus général, surtout quand la marge est épaisse. Elles nous disent quelque chose du fonctionnement général des services publics et des principes qui les animent. On ne sort rien de notre chapeau chez le DDD, on se contente de rappeler les obligations que l'État se donne à lui-même, les exigences qu'impose le droit. On a conscience que ces exigences sont lourdes et qu'elles peuvent être coûteuses. Mais notre rôle est de les rappeler, parce que c'est dans la mesure où l'État respecte les engagements qu'il se donne et est disponible pour les usagers qu'il peut créer de la confiance et de la cohésion dans les institutions. Si l'on décide de céder sur les droits parce que c'est trop cher ou que c'est trop compliqué, on détricote la cohésion sociale.

Vous disiez précédemment que le numérique peut aussi être vecteur de certaines opportunités, est-ce que c'est dans la médiation avec l'administration que s'incarnent ces opportunités ?

DA : La médiation est aussi là pour faire en sorte que l'attention de l'administration soit, malgré tout, portée aussi sur la marge, là où elle est spontanément portée à regarder la masse, la majorité, le résultat en bloc, etc. Et, dans cette affaire-là, le numérique ne change pas grand-chose sur le principe parce que, quand on lit les débats autour de l'instauration du Médiateur de la République en 1973, eh bien on trouve déjà des choses qu'on pourrait retrouver telles quelles aujourd'hui, notamment de grandes déclarations sur la nécessaire réhumanisation de l'administration. Alors, à l'époque, elle n'est pas numérisée, mais elle est vue comme mécanique, froide. Il s'agit de figures classiques pour dépeindre l'inhumanité de l'administration, et elles sont déjà mises en avant pour faire valoir la nécessité de quelque chose d'autre — de quelqu'un en l'occurrence. Parce que les termes de médiation, de médiateur-médiatrice ne doivent rien au hasard. On ne dit pas la « direction de la médiation », ou « l'agence de défense des droits ». C'est « le Médiateur de la République » et « le Défenseur des droits » et « la Défenseure », en l'occurrence. Quelqu'un qui remet justement de l'humain.

C’est un truisme de dire que le numérique implique un changement anthropologique majeur, qu’il nous transforme dans toutes nos relations sociales, amicales, professionnelles, amoureuses, familiales, administratives, etc. Mais je crois qu’on n’a pas encore pris la mesure de tout ce que ça a transformé. La relation de citoyenneté administrative au sens large est à réinventer à l’ère du numérique et je pense que l’on n’a pas encore vraiment commencé ce travail de reconstruction, de réinvention du guichet avec l’ordinateur au milieu ou l’ordinateur à côté, par rapport à ce qu’il était il y a 10, 15, 30 ou 40 ans. On est sans doute au début d’une histoire dont on aurait bien du mal à écrire la suite. Mais il y a un élément qui ne change pas, c’est que l’on a toujours besoin d’une dimension relationnelle avec l’État et ses services publics. Et il faut que cette relation se fasse sous des modalités adaptées à ce que sont nos vies, qui ne sont peut-être pas exactement les mêmes que celles qu’elle était il y a 50 ans.

Comment ces enjeux résonnent-ils avec ce que vous avez écrit dans « L’État qu’il nous faut », le livre[37] que vous avez récemment co-rédigé avec Romain Beaucher et Céline Danion ?

DA : C’est un livre que j’ai co-écrit, disons, en tant que citoyen et non pas comme délégué général à la médiation, et qui n’engage pas le Défenseur des droits. Dans ce livre, nous nous questionnons beaucoup sur ce qu’on peut attendre de l’État aujourd’hui, face aux défis inédits que nous rencontrons collectivement, parmi lesquels le numérique occupe une place essentielle.

Nous essayons d’esquisser des manières dont il doit s’organiser pour qu’il réponde à ces attentes. Il y a dans cet ouvrage, tout un volet qui porte sur l’État dans ses relations aux individus, ce que l’on appelle l’État relationnel qui, au fond, est une déclinaison exigeante de ce qu’on disait tout à l’heure sur la capacité de dialoguer, la capacité de faire en sorte que les citoyens se sentent habilités à agir, à revendiquer, à s’associer, à mener une vie pleine et entière de citoyens. On tâche d’analyser comment ces choses-là peuvent être mises en place. Et notre conclusion est que l’État ne pourra faire face aux transformations qui l’attendent qu’à condition de se transformer pour affronter de nouveaux défis. Et il s’est déjà transformé, par le passé, c’est donc possible de le faire !



ALLER PLUS LOIN

- *L'État qu'il nous faut - Des relations à renouer dans le nouveau régime climatique*, un livre de Daniel Agacinski, Romain Beaucher et Céline Danion : *chaire-actionpublique.fr/les-productions/nos-ouvrages*

[37] Sur ce point, voir : boutique.berger-levrault.fr/ouvrages/collectivites-locales/au-fil-du-debat/l-etat-qu-il-nous-faut.html.

FOCUS

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Découvrez les différents dispositifs portés par le programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Pass numérique

Faciliter l'accès à des services d'accompagnement numérique



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Conseillers numériques France Services

Rapprocher le numérique du quotidien de tous les Français



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Numérique en Commun [s]

Accompagner le développement d'un numérique d'intérêt général inclusif, éthique...

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



NOUVEAUX LIEUX, NOUVEAUX LIENS

Fabriques de territoire

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



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

AMI - Outiller la médiation numérique

Soutenir et accompagner les acteurs de l'inclusion numérique



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Mobilier d'inclusion numérique

Outiller les acteurs du numérique avec du mobilier à option

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Laboratoire Société Numérique

Penser ensemble le numérique



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Aidants Connect

Sécuriser les aidants numériques et les citoyens



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Former et outiller les aidants numériques

Une offre de formation et d'outillage des aidants numériques



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Matériel informatique reconditionné

Outiller les acteurs du numérique avec du matériel informatique reconditionné et...



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Solidarité numérique

La plateforme d'aide pour mes besoins numériques du quotidien

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

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







LES CARNETS NEC[S] 2020

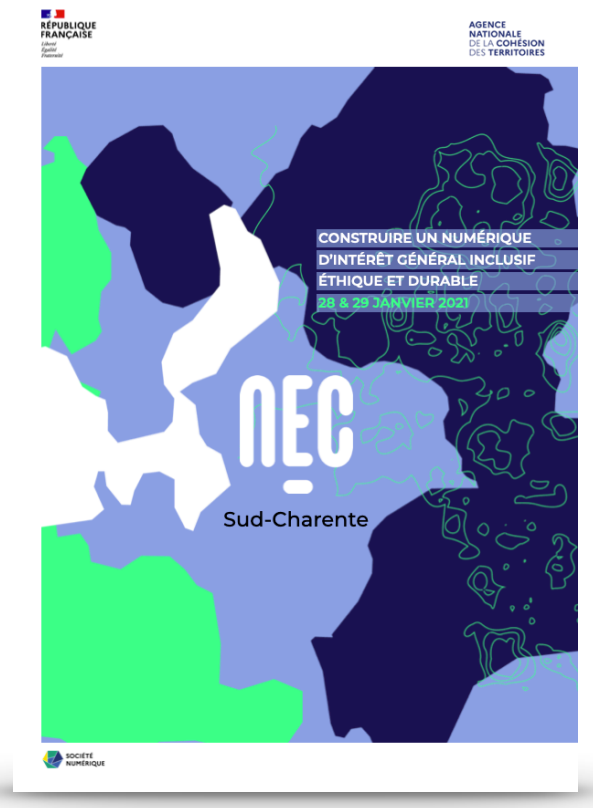
L'enjeu principal de cette collection de carnets est d'accompagner la démarche des NEC locaux et de contribuer à leur documentation. Ce faisant, il s'agit pour nous de donner de la cohérence à la diversité des approches des événements Numérique en Commun[s] organisés en France depuis 2018 par le programme Société Numérique de l'ANCT et des acteurs aussi divers que variés (hubs, collectivités territoriales, associations, etc.).

Nous avons identifié que si la nature décentralisée de NEC constitue aujourd'hui sa force et illustre la richesse des initiatives déployées localement en faveur de l'inclusion et d'un numérique plus éthique, on constate néanmoins un certain déficit de lisibilité et de coordination entre ces différentes approches, aujourd'hui autonomes les unes par rapport aux autres.

Les carnets NEC, souhaitent répondre à ce problème en améliorant la coordination entre les événements, à travers une narration commune en capacité de fédérer les acteur·rices français·es qui œuvrent en faveur du numérique inclusif, de mettre en lumière leurs actions/projets/dispositifs, et de les diffuser plus largement en s'inscrivant ainsi dans l'ADN de Numérique En Commun[s] : faire ensemble.

LES CARNETS NEC[S] 2021-22





En 2021-2022, notre groupement de chercheur·es - journalistes - auteur·es continue d'enrichir le travail débuté en 2020 tout en accompagnant l'accélération de la dynamique générale.

Chaque événement NEC constitue pour nous une étape d'un travail au long cours, documenté dans un livrable papier facilement imprimable. Tout au long de notre mission, nous inscrivons ces carnets dans une perspective d'enquête longitudinale sur les dynamiques territoriales françaises qui incarnent un numérique d'intérêt général, éthique et ouvert, synonyme d'une société numérique plus durable et plus inclusive.

CRÉDITS



Clément Mabi, maître de conférences à l'Université de Technologie de Compiègne, enseignant-chercheur en sciences de l'information et de la communication. Spécialiste des questions de démocratie participative et de *civic tech*.

www.costech.utc.fr/Mabi-Clement



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. Consultant sur les questions d'inclusion/médiation numérique, d'innovation solidaire et de design d'intérêt général.

www.francoishuguet.fr

Les autres membres de l'équipage Carnets NEC[S] : **emmanuel vergès**.

Merci aux services du conseil départemental de l'Allier pour l'organisation logistique de ces 3 journées NEC Allier ainsi qu'à la Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire d'Auvergne Rhône-Alpes et au Hub territorial pour un numérique inclusif Hinaura et au tiers-lieu Le Mazier.

Carnet rédigé avec la bienveillance des organisateur·rices du NEC Allier : **M. Michael Cloux**, chargé de mission développement de l'accès des services au public, responsable du bus numérique France Services - La Bourbon'NET (direction de la Vitalité des Territoires), **Mme. Mathilde Dupré,** chargée de mission Inclusion Numérique chez Agate - Agence alpine des territoires et coordinatrice d'HINAURA - HUB pour un numérique inclusif en Auvergne-Rhône-Alpes, **M. Stéphane Gardé**, consultant - formateur en inclusion numérique, membre du COTECH d'HINAURA.

Nous remercions **M. Samira Bandoui,** sous-directrice chargée du service client, CPAM de l'Allier, **Stéphanie Cante**, fondatrice du Mazier, **Evelyne Durand**, élue au conseil municipal de Durdat-Larequille, **Nicholas Belmont**, membre de LIBRaiSOL ainsi que **M. Daniel Agacinski**, délégué général à la médiation, auprès de la Défenseure des droits d'avoir accepté nos invitations à venir témoigner au sein de ce sixième 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 : Sylvain Paley (Société Nouvelle), Noun Project (Charlie Bob Gordon, faisalovers et Mrunal Deshpande), ARCEP, Banque des Territoires, ANCT, Le Mazier, Conseil Départemental de l'Allier (notamment Laetitia Guyot), Vraiment Vraiment, Municipalité de Durdat-Larequille, Pauline Rivière (leconnecteur.org), CPAM de l'Allier, LIBRaiSOL, Hub Hinaura, Linc (Laboratoire d'Innovation de la CNIL), Fabien Devillier (Syndicat Mixte La Fibre64), Programme Société Numérique, Marion Bornaz, Matthieu Delmestre, Daniel Agacinski.

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 tou·tes.



#1 Bordeaux Métropole



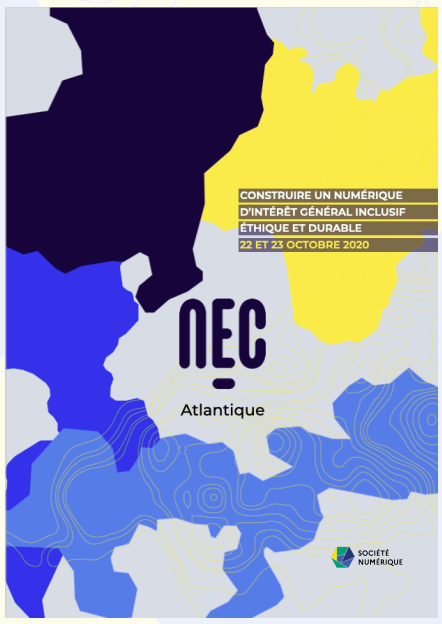
#2 Hauts-de-France



#3 Occitanie



#4 Vaucluse



#5 Atlantique



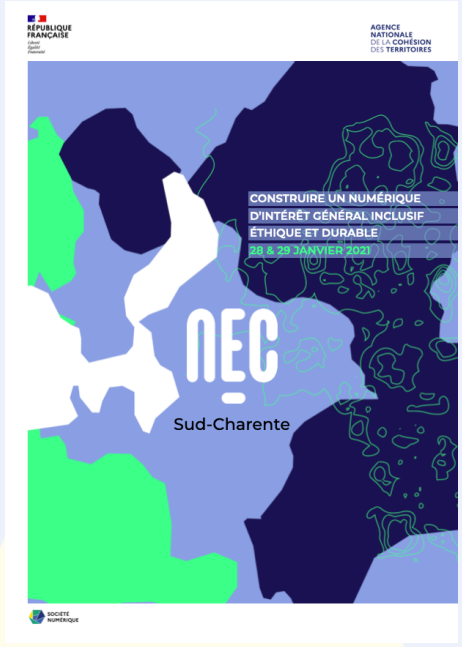
#6 Allier



#7 Orléans Métropole

LES CARNETS NEC[S] 2020

↳ **LES CARNETS NEC[S] 2021** ↳



#8 Sud-Charente

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Allier

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 l'Allier, en partenariat avec la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire d'Auvergne-Rhône-Alpes, Hinaura, le hub pour un numérique inclusif en Auvergne Rhône-Alpes et Le Mazier, tiers-lieu situé en plein coeur de Bourbon l'Archambault ont organisé les 26, 27 et 28 novembre 2020 leur propre NEC local.

Pendant trois jours, une multitudes de sujets foisonnants et qui font l'actualité ont été abordés à l'occasion d'une programmation riche et génératrice de liens :

- 26 novembre : **le réseau, les projets, l'accompagnement et la création d'activité contribuant à l'économie sociale et solidaire.**
- 27 novembre : **la journée des aidant·es numériques.**
- 28 novembre : **la découverte et redécouverte des tiers-lieux du bourbonnais.**

Un événement qui se voulait fédérateur et qui a rassemblé plus de 130 participant·es en ligne.

Ce carnet souhaite rendre compte de ces trois jours dédiés au numérique inclusif tout en approfondissant certaines problématiques qui ont été traitées tout au long de ce NEC Allier.

Bonne lecture à vous !

---

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

@NumeriqueEnCommuns

@NumEnCommuns

Allier le Département

HINAURA

cress Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire Auvergne-Rhône-Alpes

LE MAZIER FOURMILIÈRE CONNECTÉE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES