RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

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



CONSTRUIRE UN NUMÉRIQUE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL INCLUSIF ÉTHIQUE ET DURABLE

MARDI 8 DÉCEMBRE 2020

NEC

Orléans Métropole

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 oeuvre le pass numérique sur son territoire

3. Développer l’inclusion numérique au travail

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

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

6. Penser l’impact écologique de son projet numérique

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

8. Comprendre comment et pourquoi miser sur les communs numériques

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Orléans Métropole

Un événement NEC organisé par

ORLÉANS MÉTROPOLE

RES' numérique

avec le soutien de

AG2R LA MONDIALE

CRIA 45 Accompagner le développement des compétences de base

CRIJ Centre-Val de Loire

Fondation Orléans

Région Centre-Val de Loire

Carsat Retraite & Santé au travail Centre-Val de Loire

Allocations Familiales Caf du Loiret

Loiret votre Département

Sécurité sociale L'Assurance Maladie Loiret

pôle emploi

Événement 100% en ligne

Mardi 8 décembre 2020

numerique-en-communs.fr/nec-locaux/nec-orleans-metropole

#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, 7 et 8 octobre 2020
- NEC La Réunion 974 : 19 et 20 octobre 2020
- NEC Atlantique : du 22 au 23 octobre 2020
- **Numérique En Commun[s] 2020 - Lyon** : 17 novembre 2020
- NEC Allier : du 26 au 28 novembre 202
- **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 Orléans Métropole 2020**

12 Présentation

13 **Revivre NEC Orléans Métropole en vidéo**

16 **RENCONTRE** — Mohamed Ben Amar : « Le numérique, c'est avant tout une histoire humaine »

18 **Bibliothèques et numérique(s)** : Les bibliothèques enfin reconnues comme lieux d'inclusion numérique

21 **RESSOURCES EXTERNES**

22 **RENCONTRE** — Mathieu Juchet Dieulouard : « Nous travaillons à dédramatiser le numérique à partir de problématiques réelles tirées de la vie quotidienne »

26 **ÉCLAIRAGE(S)** : Comment une ingénierie territoriale peut-elle renouveler les politiques publiques qui touchent au numérique ?

30 **RESSOURCES EXTERNES**

32 **REGARD D'EXPERTE** : Emeline Brulé

38 **LEXIQUE**

44 **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…

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

J'ai été très heureux en tant que vice-président d'Orléans Métropole de lancer l'édition 2020 de Numérique en Commun sur Orléans Métropole consacré à la lutte contre la fracture numérique.

La digitalisation de pans entiers de notre société réclame de se saisir du sujet de l'inclusion numérique, qui constitue un défi majeur pour tous les acteurs professionnels, public ou privé, qui ont besoin d'accompagner leurs publics.

En effet, 40% des Français se retrouvent quotidiennement face à diverses difficultés numériques. A l'échelle de notre métropole ce sont plus de 100.000 personnes qui ont besoin d'être accompagnées face à la dématérialisation croissante des démarches administratives et des services publics.

La crise sanitaire que nous avons vécu a été révélatrice du besoin d'accompagnement pour s'adapter à la transition numérique qui s'effectue dans de nombreux domaines : télétravail, télémédecine, télé-éducation, etc.

Le besoin concerne l'équipement en matériel informatique mais surtout le développement des compétences en matière d'usages numériques. En somme, l'humain et la médiation sont nécessaires pour faire passer le cap à notre société et ne laisser personne au bord du chemin.

Depuis 2018, la métropole d'Orléans s'engage pour permettre à chaque habitant de pouvoir être accompagné et de gagner en autonomie sur internet et sur l'usage des outils numériques au travers d'une démarche associant étroitement les politiques publiques du numérique et les politiques du social et impliquant tous les professionnels du territoire.

Cette démarche collective et centrée utilisateurs s'est concrétisée par la signature d'une convention de partenariat pour l'animation et la gestion d'un réseau d'inclusion numérique sur le territoire métropolitain (le Rés'O) qui a été votée à l'unanimité au conseil métropolitain du 26 novembre 2020.

Avec la création de ce réseau, la métropole et ses partenaires veulent faciliter le travail en commun des acteurs qui jouent un rôle important dans l'accompagnement des publics en difficulté face au numérique (centres sociaux, CCAS, médiathèques, bibliothèques, espaces numériques, associations, organismes de formation...) et construire des projets pour que personne ne soit laissé sur le côté de la route du numérique.

Enfin, cette démarche s'inscrit dans la complémentarité des actions des collectivités territoriales (communes métropole, département, région) qui contribuent à l'inclusion numérique des usagers sur le territoire métropolitain.

En 2021, nous avons poursuivi notre engagement pour la lutte contre la fracture numérique et pour l'égalité des chances avec l'expérimentation du pass numérique avec le CCAS d'Orléans et le lancement d'une campagne de bénévolat pour favoriser la montée en compétences et l'autonomie numérique de tous les habitants de la métropole.

Je remercie le travail produit par le Rés'O numérique et tous les professionnels engagés dans les actions à venir qui doivent s'inscrire absolument dans la pérennité.

Pascal Tebibel, Vice-Président Orléans Métropole, Conseiller délégué auprès du Maire en charge de l'Attractivité, de la Promotion du territoire et des Relations Internationales

Le mot des organisateur·rices



Le NEC nous a permis de célébrer la première année d'existence du Rés'O numérique, créé en décembre 2019, après 6 mois de diagnostic des besoins et des forces du territoire métropolitain en matière d'inclusion numérique, de co-construction et de mise en capacité des acteurs, d'expérimentation d'une mise en réseau sur un territoire pilote puis d'essaimage du retour d'expérience de cette démarche.

Porté par l'Espace C2B CRIA 45 qui en assure la gestion et l'animation, le Rés'O rassemble aujourd'hui plus de 80 acteurs associatifs et institutionnels impliquées dans la question de l'inclusion numérique et de l'accompagnement des publics.

Un comité partenarial composé de la CARSAT, de la CAF, de l'Assurance maladie, de Pôle Emploi, d'AG2R La Mondiale, de la Fondation Orléans, du CRIJ Centre Val-de-Loire, de la Métropole d'Orléans, du département du Loiret et de la Région Centre Val-de-Loire co-finance et co-pilote son action.

Le NEC local organisé 100 % à distance en décembre 2020 a constitué un grand temps fort du Rés'O numérique (plus de 120 participants) qui nous a permis de :

- Partager et mettre en avant les initiatives innovantes au sein du Rés'O, notamment celles développées dans le contexte sanitaire difficile de 2020
- Offrir des temps d'échanges conviviaux et professionnels entre des acteurs intervenant dans des champs professionnels diversifiés et auprès de publics aux problématiques variées
- Nous inscrire dans la Stratégie nationale pour un numérique inclusif grâce à la vision et à l'expertise d'acteurs nationaux
- Valoriser et visibiliser tous les acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire de la métropole d'Orléans : travailleurs sociaux, médiateurs numériques, élus, acteurs associatifs, bibliothécaires…
- Préparer et coconstruire le futur de la stratégie territoriale d'inclusion numérique de notre territoire

Le Rés'O concrétise la volonté des acteurs de notre territoire de structurer collectivement une réponse de grande ampleur pour réussir l'inclusion numérique de tous les citoyens ».

Mathieu Juchet-Dieulouard, Directeur de l'Espace C2B – CRIA 45 s

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

Orléans Métropole

#7 LES CARNETS NEC[S] 2020







Capture d'écran des vidéos de rediffusion du NEC Orléans Métropole - décembre 2020 - Photo / CRIA 45 Espace C2B - Rés'O numérique

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 Rés'O numérique, réseau d'inclusion numérique des 22 communes du territoire métropolitain orléanais a organisé le mardi 8 décembre son propre NEC local (avec le soutien d'AG2R La Mondiale, la Carsat, la Fondation Orléans, la CPAM du Loiret, la CAF du Loiret, Pole emploi, le Conseil Départemental du Loiret et le CRIJ de la région Centre-Val de Loire.

Destiné à tous les acteurs qui agissent en faveur de l'inclusion numérique sur le territoire de la métropole d'Orléans, qu'iels soient professionnel·les ou bénévoles, ce temps fort a permis de croiser réflexions, témoignages, initiatives et de fédérer les acteurs autour de projets concrets en faveur d'un numérique inclusif.

À travers cet événement, le Rés'O numérique (une initiative pilotée par le CRIA 45 : Centre de Ressource Illettrisme et Analphabétisme du Loiret) a souhaité :

- mettre en avant les initiatives innovantes au sein du Rés'O numérique
- présenter les outils lancés par le Rés'O et ceux développés à d'autres échelons
- favoriser les échanges conviviaux et professionnels entre des acteurs intervenant dans des champs professionnels diversifiés
- valoriser tous les acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire de la métropole d'Orléans : travailleur·ses sociaux·ales, médiateur·rices numériques, élu·es, acteurs associatifs, bibliothécaires...
- sensibiliser de nouveaux acteurs, décideur·ses ou acteurs de terrain et les embarquer dans la démarche Rés 'O numérique.
- préparer les orientations futures du Rés'O numérique

Ce carnet souhaite rendre compte de cette riche journée tout en approfondissant certaines problématiques qui ont été traitées tout au long de ce NEC Orléans Métropole.

Bonne lecture !

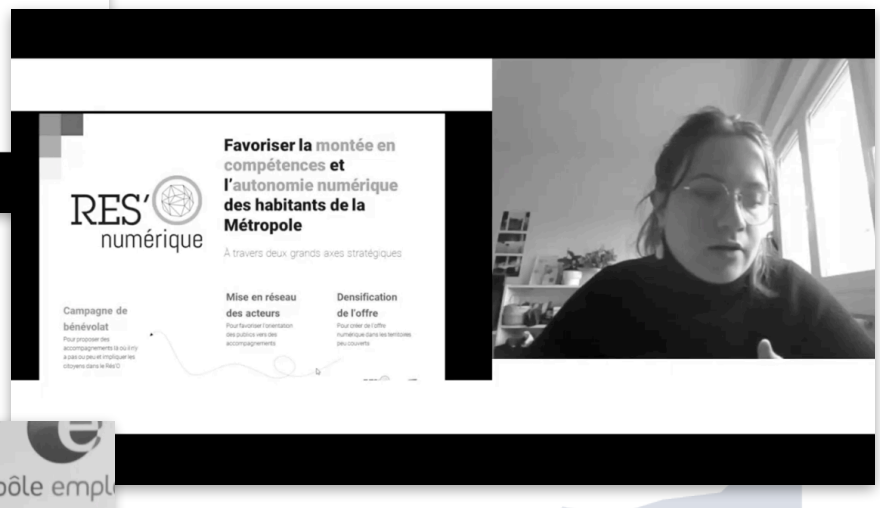
NEC

Orléans Métropole





120 participant·es au direct vidéo de l'évènement





16 vidéos disponibles en diffusion différée

Revivre NEC Orléans Métropole en vidéo

Ouverture du NEC Orléans Métropole



Lancement de la journée



Quelles politiques d'accompagnement pour les publics en difficulté face au numérique ?



Les mutations des pratiques professionnelles dans le champ du travail social.



Focus initiative locale



Comment comprendre et faire siennes les compétences numériques ?



Focus initiative locale



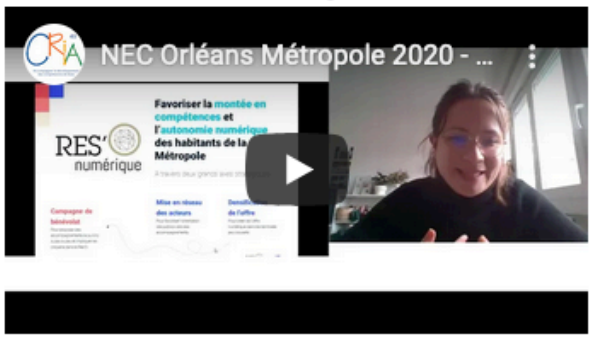
#Atelier Outil : Quels outils pour accompagner mes usagers au quotidien ?



#Atlier Lieu : Les Fabriques numérique de territoire



#Atelier Lieu : créer un point de médiation numérique



Focus initiative locale



#Atelier Lieu : Les bibliothèques, nouveaux lieux de l'inclusion numérique ?



#Atelier outil : tester ses compétences avec PIX



#Atelier Outil : Les Pass numériques arrivent à Orléans !



Conclusion de la journée



Replay des sessions, conférences
et tables rondes 100% en ligne

numerique-en-communs.fr/nec-locaux/nec-orleans-metropole/



Atelier datavisualisation physique, École des données, 2016. - Photo / Sylvia Fredriksson CC BY 2.0

La parole aux acteurs de terrain

Depuis 2019, le CRIA 45 coordonne et anime le réseau pour l'inclusion numérique sur la métropole d'Orléans (Rés'O). Ce dernier a comme objectif global de favoriser l'autonomie numérique des usagers, notamment les plus éloigné·es, pour un meilleur accès aux droits et une meilleure insertion sociale et professionnelle. Mais le Rés'O cherche également à :

- Structurer l'essaimage du réseau d'inclusion numérique à l'ensemble du territoire métropolitain à travers la mobilisation des acteurs
- Proposer des solutions opérationnelles permettant de couvrir l'ensemble du territoire en offre de soutien numérique de proximité
- Mettre en capacité les acteurs de terrain sur l'orientation et la sensibilisation au numérique par une offre de formation adaptée.

Dans les pages suivantes, nous vous proposons un panorama de cette dynamique orléanaise au service du numérique d'intérêt général.

RENCONTRE

Mohamed Ben Amar : « Le numérique, c'est avant tout une histoire humaine »

Rencontre avec Mohamed Ben Amar, directeur d'Action numérique, responsable de la fabrique de territoire portée par l'association.

Pouvez-vous présenter Action numérique ? Qui sont vos publics cibles ?

Mohamed Ben Amar : L'association a été créée en 1996, face à la difficulté d'appréhender les technologies de l'image et du son, et notamment le web, qui faisait alors ses débuts. L'esprit de départ était de faciliter l'accès, la compréhension et l'usage de ces outils. Les créateurs et créatrices de l'association étaient plutôt technophiles mais aussi inquiets et inquiètes devant les risques. Avec l'émergence de l'ADSL, Action numérique a connu une accélération avec notamment la mise en place d'un Espace Public Numérique (EPN). Dès 2005/2007, nous avons créé des ateliers pédagogiques dans les quartiers prioritaires de la métropole à la Source, aux Blossières et à l'Argonne.

À cette époque, le secteur de l'inclusion numérique était quasi vierge et nous avons développé plusieurs expérimentations. Nous nous sommes engagé·es dans un long processus qui nous a amené·es à travailler sur l'illectronisme, entre autres sujets. À partir de 2015, nous avons augmenté nos capacités d'accompagnement, nos médiateurs et nos médiatrices ont été formé·es à l'accueil bienveillant, à la souplesse, au coaching individualisé.

« L'idée, pour nous, c'est de redonner du goût, du plaisir, de l'envie à des personnes qui sont dépassées par une technologie qui est devenue un cauchemar pour elles au quotidien, surtout avec le "tsunami" qu'a constitué la dématérialisation. »

– Mohamed Ben Amar

[8] Sur ce point, voir : cria45.com/inclusion-numérique.

Au début des années 2000, on était plutôt dans une logique de professionnalisation : maîtriser Excel ou Word, par exemple. Puis, à partir de 2012/2015, on est passé à une généralisation d'internet et des services en ligne : il fallait aller vers un accès universel pour tous les publics. L'association s'est ouverte aux seniors et à des publics fragiles : bénéficiaires des minima sociaux, résidents et résidentes de quartier où la précarité est importante avec des difficultés d'équipement. Aujourd'hui nos publics sont très variés, nous touchons toutes les strates des populations : certains et certaines travaillent, d'autres non, il y a des personnes sans domicile ou des réfugié·es. L'association propose des ateliers collectifs ou individuels, avec des projets qui nous sont propres et d'autres en partenariats avec d'autres acteurs associatifs ou institutionnels pour créer des synergies. Nous avons mis en place des conventions avec des CCAS et des mairies pour cibler les publics en grande difficulté à travers le DIGILAB.

Justement, en quoi consiste le projet DIGILAB ?

Mohamed Ben Amar : Il s'agit d'un accompagnement des publics pour toutes les démarches en ligne du quotidien. Concrètement, nous avons signé des conventions avec le CCAS d'Orléans pour proposer un service d'aide au numérique au Sud d'Orléans à La Source et dans le quartier Dauphine, et au nord de la ville, dans la mairie de proximité du quartier de l'Argonne. On y trouve un point d'accueil équipé d'ordinateurs en accès libre et un accompagnement individualisé pour des petites demandes, de l'ordre de quelques minutes. Mais il est également possible d'obtenir une aide plus longue avec un soutien étape par étape : démarches administratives, achats en ligne, paiement de factures ou encore appels en visio.

Vous portez une fabrique numérique de territoire[9], pouvez-vous nous en parler ?

Mohamed Ben Amar : Nous avons obtenu le label début 2020, dans le cadre d'un projet de consortium porté par l'association avec d'autres acteurs associatifs et institutionnels du territoire (CRIA45, Pass' Emploi Services, l'ASELQO[10], le GIP Recia[11], le CCAS, la Cité Éducative[12], Pôle Emploi). L'intérêt, c'est de pouvoir développer les collaborations et favoriser de nouvelles actions. La Métropole d'Orléans est également impliquée via le Rés'O d'inclusion numérique, ainsi que la Carsat Centre-Val-de-Loire, ce qui nous permet de viser également des publics seniors et de déployer un projet à l'échelle du bassin de vie d'Orléans.

Quelle est votre approche en matière d'inclusion numérique ?

Mohamed Ben Amar : Nous nous efforçons de rendre plus simples des choses qui peuvent être perçues comme compliquées par les citoyens et les citoyennes. Nous voyons le numérique comme une transition permanente : même les plus jeunes peuvent devenir un jour des exclu·es du numérique. Nous essayons d'anticiper ces difficultés pour gommer les obstacles, afin que des personnes qui en sont éloignées puissent s'approprier les technologies. Nous n'avons pas l'ambition obtuse de rendre toutes les personnes autonomes – une notion complexe et à géométrie variable –, mais nous aidons les publics à progresser dans leur appropriation et leur confort d'usage de ces outils.

Nous travaillons à renforcer les capacités de chacun et de chacune à interagir avec le numérique, à la hauteur de ses besoins et de ses envies. Le pouvoir d'agir des personnes varie en fonction des situations dans lesquelles elles se trouvent. C'est pourquoi nous nous efforçons de prendre en compte les particularités des publics, pour offrir un accompagnement pertinent.

Nous travaillons à plusieurs niveaux : en priorité ce qui relève de l'urgence, ce qui touche au quotidien avec notamment l'accès aux droits et, dans un second temps, l'appétence, la découverte, l'acculturation à travers le développement des compétences. Ce que montrent les NEC, c'est que le numérique, c'est avant tout une histoire humaine qui questionne notre capacité à faire société.

ALLER PLUS LOIN

- À propos d'Action Numérique : *actionnumerique.fr*

Entretien réalisé le 16 décembre 2020, par téléphone.

Action numérique

[9] Sur ce point, voir : agence-cohesion-territoires.gouv.fr/nouveaux-lieux-nouveaux-liens-56.
[10] Animation Sociale, Educative et de Loisirs des Quartiers d'Orléans, voir : aselqo.fr.
[11] Groupement d'Intérêt Public RECIA (Région Centre Interactive), voir : recia.fr.
[12] Sur ce point, voir : citeseducatives.fr/cite/cite-educative-dorleans.



Médiathèque d'Orléans - Photo / Direction de l'Information et de la Communication / Orléans Métropole — Jérôme Grelet & Jean Puyo

BIBLIOTHÈQUES ET NUMÉRIQUE(S)

Les bibliothèques enfin reconnues comme lieux d'inclusion numérique

Tiers-lieux avant la lettre, médiathèques et bibliothèques accueillent un nombre croissant d'initiatives en matière de médiation et d'inclusion numériques. Pour leurs agents, ces nouvelles missions s'accompagnent de défis logistiques, techniques et organisationnels, comme l'a montré une des tables-rondes du NEC Orléans Métropole.

En 2013 a lieu la première édition de *Press Start*[13], festival dédié aux arts vidéoludiques, à la BPI (bibliothèque publique d'information), dans le Centre Pompidou à Paris, annonçant la reconnaissance des jeux vidéo comme pratique culturelle admise en bibliothèque. Mais la médiathèque de Saint-Jean-de-Braye, commune de 20 000 habitant·es à l'est d'Orléans, a été pionnière en la matière. Sa directrice, Valérie Bongibault, se rappelle avec enthousiasme : « En 2012, nous avons été la première médiathèque de la région Centre à proposer un espace dédié aux jeux vidéo sur console. » Trois ans plus tard, une salle multimédia est installée. Elle comporte dix postes dont deux sont dédiés à l'auto-formation, les autres proposent un usage libre d'internet. L'un des postes est relié à un tableau blanc interactif pour accueillir des sessions de formation. Cette salle permet également de jouer sur PC et donne accès à des plateformes de jeux en ligne telles que Steam. Dans une perspective d'autonomie, les usagers et usagères utilisent une carte personnelle pour ouvrir une session sur ces postes. Les autorisations (type de sites web visitables et durée d'accès) dépendent de l'âge. Enfin, il est possible d'imprimer des documents à partir d'une carte payante et d'un mot de passe.

Un dispositif plus récent mais semblable se trouve à la bibliothèque d'Olivet, commune de 23 000 habitant·es et deuxième ville de la métropole. Éloïse du Mesnildot, responsable de l'établissement, indique : « Nous avons mis en place un Espace Public Numérique (EPN) composé de sept ordinateurs en accès libre par nos usagers et usagères. Ils et elles peuvent accéder à internet, sans restriction particulière même si nous opérons un contrôle de l'historique. Cet espace leur permet d'aller sur le site de leur banque, de consulter leur boîte mail ou de faire des recherches personnelles. Nous avons également investi dans quelques outils : des liseuses et des tablettes numériques. » Ayant pris ses fonctions fin 2019, Éloïse du Mesnildot reconnaît que la stratégie numérique est encore jeune. Avant son arrivée, une première tentative d'ateliers pour accompagner lecteurs et lectrices à utiliser un ordinateur est lancée. L'expérience, chronophage et lourde à maintenir, dure moins d'un an, car les agents ne disposent pas d'une formation leur permettant de répondre aux attentes des publics. Le manque se fait sentir d'un poste à temps plein, dédié à la médiation numérique, assuré par une personne dûment formée.

Pour Valérie Bongibault, l'avance prise par la médiathèque de Saint-Jean-de-Braye s'explique par son histoire : « Par rapport à Olivet, je dirais que nous avons 8 ans d'avance en matière de politique numérique. Notre médiathèque a travaillé à un important projet d'établissement développé à partir des années 2010, et qui a intégré très vite une offre numérique pour tenir compte de l'évolution des usages culturels dans une perspective de troisième lieu. »

[13] Sur ce point, voir : bpi.fr/press-start-le-festival-qui-explore-le-monde-des-jeux-video.

Après l'ouverture de l'espace numérique en 2015, les agents de la bibliothèque observent que plusieurs usagers et usagères ont besoin d'aide pour utiliser les outils en autonomie : « Nous avons fait le constat que pour certaines personnes, saisir le code mentionné sur leur carte sur la page de connexion, c'était déjà beaucoup ». La médiathèque décide de proposer des ateliers en groupe, dont certains visent spécifiquement les personnes âgées : initiation à la programmation ou à la BD numérique, mais aussi éducation aux médias et à l'information, pour aider les publics à mieux évaluer la qualité et la validité des informations accessibles en ligne. Éloïse du Mesnildot rejoint sa collègue autour de la notion de tiers-lieu : « Nous ne sommes plus seulement une bibliothèque, et nous souhaitons mettre les rapports humains au centre de toutes nos actions, qu'elles soient numériques ou pas. » Elle aimerait que l'endroit soit identifié comme « un lieu de ressources en général, pas uniquement sur les livres, mais où les gens peuvent également trouver des informations sur leurs téléphones, leurs ordinateurs, sur n'importe quelle question numérique, que ça soit dans leur usage personnel ou pour un usage professionnel. » Pour Valérie Bongibault, c'est déjà le cas : la présence de deux bibliothèques au programme du NEC Orléans Métropole marque la reconnaissance de ces espaces comme des lieux d'inclusion numérique à part entière.

En bibliothèque ou à la maison, les Françaises et les Français privilégient la simultanéité : on fait des recherches sur internet en suivant une vidéo sur YouTube, on joue à la console en écoutant de la musique, etc. Et, bien sûr, le mobile a bousculé les usages avec la part grandissante des smartphones et des tablettes dans les équipements. C'est pourquoi la médiathèque de Saint-Jean-de-Braye a fait le choix de proposer un accès à internet en wifi et des assises confortables. L'écoute de musique est disséminée au sein des différents espaces de l'établissement avec des bornes dédiées.

« Qu'on le veuille ou non, nous sommes confronté·es à des problématiques qui relèvent du travail social, alors que nous sommes des agents de la Culture. »

– Valérie Bongibault, médiathèque de Saint-Jean-de-Braye

La médiathèque est située à proximité d'un centre d'hébergement qui accueille des personnes en rupture sociale et des migrant·es. Ces publics viennent chercher de la formation et un accueil bienveillant.



Médiathèque d'Orléans - Photo / Direction de l'Information et de la Communication / Orléans Métropole — Jérôme Grelet & Jean Puyo

Pratiques émergentes et publics hétérogènes

Ces dernières années, les études de publics ont révélé des changements dans les pratiques culturelles[14], influencées par les pratiques numériques.

La fréquentation de la bibliothèque d'Olivet est plus familiale avec 60% de familles avec des enfants de 4 à 10 ans. Dans les deux établissements, les scolaires sont très présents. Enfin, des actif·ves et des retraité·es issu·es de la classe moyenne constituent le reste des usagers et usagères.

[14] Sur ce point, voir l'enquête du Ministère de la Culture « Cinquante ans de pratiques culturelles en France » (juillet 2020)

Valérie Bongibault indique : « Nous avons beaucoup travaillé avec des partenaires de la ville, dont l'ASCA (association socio-culturelle abraysienne), les centres sociaux locaux et un foyer du troisième âge. Cette collaboration nous a permis d'identifier les besoins émanant de publics éloignés, auxquels nous n'étions pas en mesure de répondre ». Rappelant que les missions premières de la médiathèque s'articulent autour de la lecture publique et de la diffusion culturelle, Valérie Bongibault souligne la complexité de trouver un juste équilibre pour intégrer l'inclusion numérique dans l'offre de l'établissement : « L'action de la médiathèque se place à l'intersection entre le développement culturel et un rôle social. Quand une personne se présente pour imprimer ou accéder à un document administratif en dehors des horaires des ateliers, on le fait quand même, parce que c'est aussi ça le sens du service public. Il nous arrive d'avoir accès à des données confidentielles, et nous outrepassons parfois notre périmètre, c'est compliqué de trouver le bon positionnement, la bonne distance. » Un exercice d'équilibriste d'autant plus délicat que la montée en charge et en compétences a dû se faire avec un personnel constant.

Éloïse du Mesnildot accueille favorablement les annonces du gouvernement dans le cadre du plan national pour la médiation numérique, mais elle est plus réservée quant à la pérennité du dispositif. Si elle recrutait un médiateur ou une médiatrice numérique, elle sait qu'elle ne serait pas en mesure de conserver ce poste passées les trois années prises en charge par l'État. Il faudrait donc « profiter » de cette période pour former les autres agents à prendre le relais une fois le contrat terminé, ce qui doit être compatible avec leurs charges de travail et leurs autres missions. Valérie Bongibault aimerait voir la création d'un poste de conseiller ou conseillère numérique qui aiderait les publics à se repérer entre les offres des différentes structures, et assurerait une liaison entre celles-ci dans un continuum d'expérience.

« Par exemple, un jeune demandeur d'emploi pourrait avoir une initiation au numérique assurée par le centre social sur sa propre tablette, un atelier rédaction de CV à l'Arche abraysienne, puis venir chez nous pour imprimer son CV et avoir accès à sa boîte mail, mais aussi consulter des ouvrages pour l'aider à compléter sa formation. »

À Olivet, un chantier de travaux débute à l'été 2021. Prévu pour un an, il permettra à l'équipe de repenser l'offre globale de la bibliothèque et d'y intégrer une réflexion sur le numérique. Éloïse du Mesnildot souhaite s'appuyer sur la médiation « humaine », en présentiel, dont la pertinence a été soulignée pendant le NEC Orléans. Elle précise : « Nous voulons vraiment proposer un lieu social, un lieu où les gens se rencontrent. Nous voulons dépasser la simple formation à l'informatique, mais plutôt favoriser le partage d'expériences autour de cet outil. » La bibliothèque prévoit la mise en place de cycles d'ateliers et de conférences dont les thématiques, encore à définir, seront choisies en concertation avec les usagers et les usagères. « Il faut que ces initiatives soient en rapport avec notre population : nous connaissons nos publics, nous connaissons les contenus susceptibles de les intéresser, donc nous allons nous appuyer dessus pour développer leur attrait pour le numérique. » Le prêt de livres est déjà informatisé, mais la bibliothèque va adopter un système autonome d'emprunt : « Vous bipez vous-même vos livres à partir d'une borne tactile, comme à la caisse des supermarchés. Ce n'est pas nouveau en soit, mais c'est quand même un grand changement pour nos publics, nous allons les accompagner ! ».

ALLER PLUS LOIN

- À propos de la bibliothèque d'Oliver : *bibliotheque.olivet.fr*
- À propos de la médiathèque de Saint-Jean-de-Braye : *mediatheque.saintjeandebraye.fr*

Entretien réalisé en décembre 2020, par téléphone.

MÉDIATHÈQUES ORLÉANS

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.



Référentiel GREEN-IT

Un référentiel qui présente 65 actions simples à mettre en œuvre, mais très efficaces pour réduire l'empreinte environnementale et économique d'un système d'information tout en améliorant sa performance sociale..

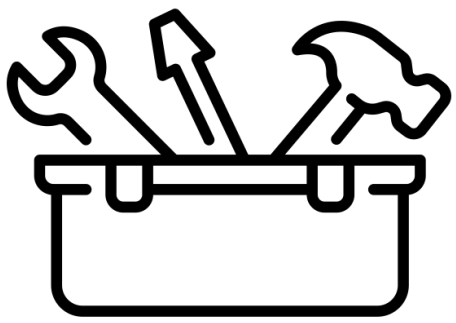
En savoir plus : institutnr.org/wp-content/uploads/2020/06/2020-v3-65-bonnes-pratiques-greenit.pdf



Éduquer au numérique d'accord. Mais pas n'importe lequel et pas n'importe comment

L'éducation au numérique monte en puissance. Mais vers quelle éducation se dirige-t-on ? Qui éduque-t-on, et à quel numérique ? Et surtout, cette éducation au numérique n'est-elle pas le blanc-seing qui rend progressivement légitime et tolérable une numérisation totale de la société ? Un article inspirant de Louis Derrac

En savoir plus : louisderrac.com/2021/11/03/eduquer-au-numerique-daccord-mais-pas-nimporte-lequel-et-pas-nimporte-comment



ViaTIC – Version 1.0.9 - NOVEMBRE 2021

Un commun numérique qui regroupe des références utiles visant à aider les médiateurs et médiatrices numériques à nourrir leurs réflexions et leur veille informationnelle, pédagogique, technologique et sociétale en lien avec le numérique.

En savoir plus : docs.google.com/document/d/1rgIv68sFDTYXzrlodoNwaoLtTHPQA5SH/edit



Muriel Rouzé et Mathieu Juchet Dieulouard du CRIA 45 - Photo / CRIA 45 Espace C2B - Rés'O numérique

RENCONTRE

Mathieu Juchet Dieulouard :
« Nous travaillons à dédramatiser le numérique à partir de problématiques réelles tirées de la vie quotidienne »

Rencontre avec Mathieu Juchet Dieulouard, directeur d'Espace C2B, association qui porte le Centre Ressources Illettrisme et Analphabétisme du Loiret (CRIA 45) et pilote le Rés'O.

Pouvez-vous présenter le CRIA 45 ? Quelles sont vos actions ?

Mathieu Juchet Dieulouard : L'Espace C2B s'inscrit dans un réseau implanté sur de nombreux territoires en France[15]. Nous sommes un CRIA départemental, ce qui nous permet d'avoir une action de terrain plus importante à destination des publics. Notre mission est la sensibilisation des partenaires, de l'opinion publique et des professionnel·les à la question de l'illettrisme. Dès 2016, nous avons commencé à accompagner les professionnel·les sur les enjeux de l'illectronisme, à la demande de l'État, car la maîtrise du numérique est une compétence de base inscrite dans les référentiels. Nous les formons au repérage des publics en situation d'illettrisme, et nous leur apportons les ressources nécessaires à l'accompagnement de ces publics, en réalisant notamment une évaluation des savoirs et des compétences avec leurs usagers, afin de les orienter vers la bonne offre de formation. Il est important de distinguer notre mission de celle des organismes de formation puisque nous ne proposons pas de formation aux usagers.

Nous sommes une ressource locale bénéficiant de l'expertise et de la neutralité nécessaires. L'appui du réseau national nous permet de renforcer l'axe professionnalisation en mutualisant les moyens avec d'autres CRIA. C'est le cas par exemple du projet Doc-en-Stock France[16], porté par le CRI PACA[17], qui vise à aider bénévoles et professionnel·les de l'enseignement du français aux publics migrants.

« Nous sommes une ressource locale bénéficiant de l'expertise et de la neutralité nécessaire. L'appui du réseau national nous permet de renforcer l'axe professionnalisation en mutualisant les moyens avec d'autres CRIA. »

– Mathieu Juchet Dieulouard

Schématiquement, l'illettrisme, c'est « J'ai appris, mais je n'ai pas réussi à comprendre et à maîtriser ». Alors que le numérique, c'est de la technique : « Je ne sais pas parce que je n'ai pas appris ». Donc le rapport au savoir est différent : il n'est pas conditionné à un échec, ce qui constitue une opportunité d'aborder les choses autrement.

---

[15] Le Réseau National des professionnels des CRIA (RNPCRIA).

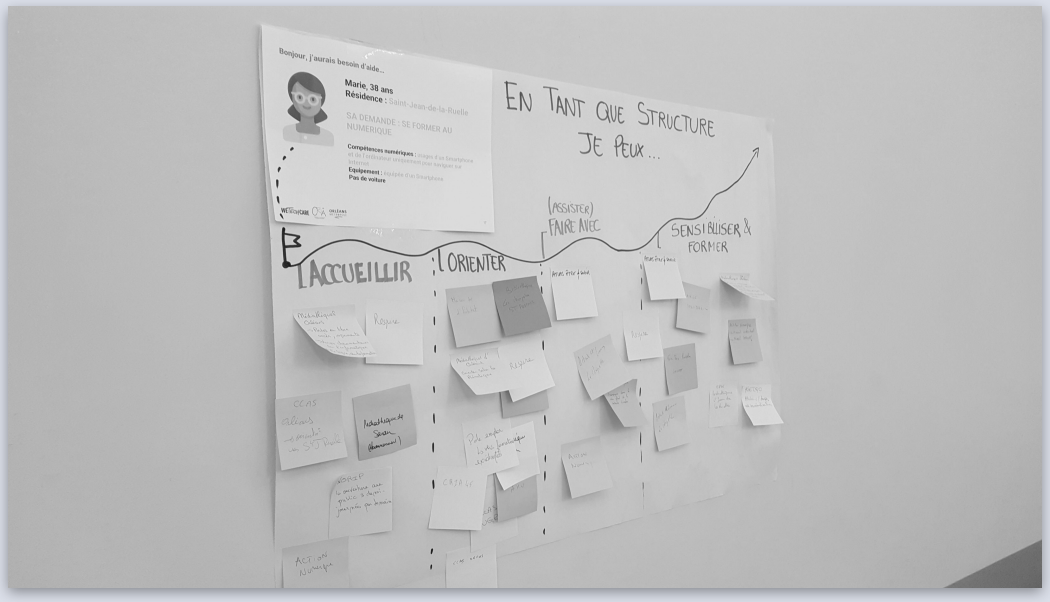
[16] Sur ce point, voir : docenstockfrance.org

[17] Sur ce point, voir également « Illettrisme et illectronisme sont les deux faces d'une même lutte pour l'autonomie », p. 18 du carnet NEC Vaucluse, avec les témoignages de Laurence Buffet du CRI (Marseille) et de France Dethan du Pôle linguistique (Avignon).

En nous adressant en priorité aux professionnel·les de l'insertion professionnelle, nous ne pouvions pas atteindre tous les domaines touchés par l'illettrisme : l'accès aux droits, à la culture, l'accompagnement à la scolarité, etc. Nous avons donc mis en place une plateforme qui propose des tutoriels et des ressources adressées aux professionnel·les, en travaillant notamment les postures à adopter dans le cadre d'un accompagnement au numérique. C'est véritablement le point de départ de toutes nos actions en matière de médiation numérique. Puis le Loiret nous a confié la formation des agents d'accueil des maisons du département. Et progressivement, l'association s'est inscrite dans la dynamique d'inclusion numérique impulsée par la Métropole orléanaise. Aujourd'hui, nous portons cette mission car le Rés'O est rattaché au CRIA 45.

Quelle est votre approche en matière d'inclusion numérique ?

Le mot-clé, pour moi, c'est « intéresser ». En sciences de l'éducation, c'est ce qu'on appelle la *remédiation* : comment attirer l'attention d'une personne en situation d'apprentissage sur ce que vous voulez lui transmettre, sans que ce que vous lui dites ne « rebondisse » ? Le numérique permet d'aborder les personnes en situation de rupture avec la lecture et l'écrit sans les renvoyer à ce qui leur fait le plus mal, le rappel de l'échec scolaire. C'est aussi quelque chose de transversal : on l'a vu avec la multitude d'acteurs et d'actrices réuni·es à l'occasion du NEC, le numérique rassemble. Or l'illettrisme concerne toutes ces personnes qui sont en contact avec les publics. Il est difficile pour les professionnel·les de la médiation numérique de repérer les personnes en situation d'illettrisme en abordant la question par les savoirs de base. C'est pourquoi nous travaillons à dédramatiser, à accompagner les publics vers l'auto-apprentissage, à partir de problématiques réelles, vécues par de nombreuses personnes. Avec les CRIA de la région Centre-Val de Loire, nous avons déposé un projet PACTE[18] qui a pour objectif de revoir toutes nos offres de formation, pour proposer un nouveau module de professionnalisation des acteurs et des actrices de la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme.



Événements organisés par le Rés'O - Photo / CRIA 45 Espace C2B - Rés'O numérique



Quelle est votre approche en matière d'inclusion numérique ?

La plus grande réussite, c'est la diversité de personnes réunies dans cette journée, ce qui prouve qu'il y a une dynamique qui fédère et qui mobilise. Nous allons aller vers le décloisonnement, en créant des passerelles entre les secteurs d'activité et entre les institutions. Le travail d'ingénierie de terrain assuré par Muriel Rouzé, en charge du Rés'O pour l'inclusion numérique, est primordial pour viser davantage de coordination de nos actions. C'est important d'avoir des médiateurs et des médiatrices, mais il faut des gens pour structurer le réseau de professionnel·les.

ALLER PLUS LOIN

- À propos du Centre Ressources Illettrisme et Analphabétisme du Loiret : *cria45.com*

Entretien réalisé le 22 décembre 2020, par téléphone.

CRIA 45 LOIRET
Accompagner le développement des compétences de base

[18] Sur ce point, voir : etoile.regioncentre.fr/GIP/site/etoilepro/pacte-centre-val-loire.



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



Photo / Sylvia Fredriksson CC BY 2.0

ÉCLAIRAGE(S)

Comment une ingénierie territoriale peut-elle renouveler les politiques publiques qui touchent au numérique ?

« Il faut prendre soin des conséquences, veiller à elles », nous prévient John Dewey. Une action dont on ne considère pas les conséquences ne nous livre en elle-même aucun enseignement. Et les conséquences sont dépourvues de signification tant qu'elles ne sont pas rapportées à l'action qui en est l'origine. L'ensemble constitué par l'action et ses conséquences, seul, constitue une expérience. Il ne suffit pas de faire une expérience : pour « avoir de l'expérience », dirait-on trivialement, il faut avoir vécu, c'est-à-dire qu'il faut aussi avoir souffert, avoir enduré les conséquences de ce qu'on a fait. « Ce rapport étroit entre faire, souffrir et subir forme ce que l'on appelle expérience ».

Gérôme Truc, introduction au texte « La réalité comme expérience » de John Dewey (trad. P. Saint-Germier & G. Truc) in *Tracés. Revue de Sciences humaines* (2005, n°9)

En succédant, dès 2018, aux assises nationales de la médiation numérique, NEC s'est construit comme un événement distribué dans un archipel de territoires qui pensent, chacun à leurs manières, le développement d'un numérique d'intérêt général. Les différents NEC locaux qui réunissent partout en France les acteur·rices de la médiation au sens large, mais également les collectivités, les entreprises et les associations, sont autant d'occasions de co-construire des outils partagés au service d'un numérique ouvert, éthique et durable, de penser les évolutions des usages numériques, de structurer une gouvernance et des systèmes vertueux au service des territoires et de celles et ceux qui y vivent.

Le NEC Orléans métropole dont il est ici question, n'a pas dérogé à la règle et il a su être un événement synthèse des dynamiques d'inclusion numérique présentes en région Centre-Val de Loire. Dans la partie Éclairages de ce septième carnet NEC, nous vous proposons une analyse des dynamiques, selon nous édifiantes, aujourd'hui à l'œuvre sur ce territoire urbain.

Les éléments marquants de la politique numérique sur le territoire orléanais : Relier illectronisme, nécessité de faire réseau et urgence à dessiner un numérique « autre »

À l'écoute des intervenant·es de cette journée, trois éléments marquent, effectivement, la spécificité de l'approche des politiques de médiation et d'inclusion numérique sur le territoire de la métropole :

1. Tout d'abord, le co-portage de cette journée par le Centre de Ressource Illettrisme et Analphabétisme du Loiret (CRIA 45) est loin d'être anodin. Il affirme, selon nous, le fait que les questions d'inclusion numérique se rapportent avant tout à des questions d'illectronisme et de littératie numérique[19]. Ces dernières relèvent, en effet, d'une « alphabétisation » nécessaire au sens d'un apprentissage des langages du numériques et pas seulement d'un simple moyen d'accès aux droits et d'une compréhension des démarches administratives dématérialisées. Ce faisant, on peut orienter la conduite des politiques publiques d'inclusion numérique dans une perspective de capacitation[20] des acteur·rices professionnel·les, des institutions et des populations (en d'autres termes, une approche « par compétences »[21]).

Cela permet d'aborder les conséquences de la dématérialisation des services publics au sein de l'ensemble des politiques territoriales (logique transversale) et pas seulement au sein de celles relatives à l'action sanitaire et sociale. Mais cela a également le mérite d'élargir le champ des possibilités d'actions en évitant de ne chercher qu'à résoudre les questions d'accès physiques aux outils et au réseau internet. En effet, nous entendons régulièrement dans les administrations et les opérateurs de services publics que « plus il y a de dématérialisation plus il y a besoin d'humain ». Ainsi, les politiques liées aux mondes du numérique interrogent de plus en plus souvent les politiques sociales pour détecter, éduquer, équiper les personnes en situations d'illectronisme[22].

RES' numérique

La dématérialisation des services publics vient renforcer la nécessité d'un travail social inclusif, et de fait, augmente et diversifie les acteur·rices pour être au plus proche des populations de manière géographique et sectorielle. La clé de l'inclusion numérique reste donc, selon nous, la proximité. En multipliant le nombre d'acteur·rices, on multiplie les capacités de détection des difficultés. L'enjeu est alors de coordonner ces réponses, à la fois dans leurs diversités et dans un maillage territorial resserré. Cela fait évoluer les modèles de politiques publiques depuis une dynamique qui a été centrée sur les approches sectorielles vers des politiques publiques d'organisations des réponses qui vont pouvoir prendre en compte les spécificités locales.

2. Le deuxième élément marquant de ce NEC que nous retenons est celui relatif au fait de « faire la preuve ». Il existe effectivement aujourd'hui énormément de ressources, d'acteurs, de dispositifs sur un seul et même territoire. Combinées et présentées de manière longitudinale, ces ressources montrent toutes que les transformations ne sont pas du ressort d'un seul acteur ou d'un seul secteur d'activité — social, éducation, collectivités, monde associatif — et nécessitent, au contraire, une dynamique collective et transversale. Aujourd'hui, les communautés, les collectivités, les entreprises qui agissent sur les questions de numérique inclusif, reconnaissent dans leur ensemble que, même si collectivement on a tendance à chercher ou à désirer un outil magique qui permette de « tout résoudre en cliquant ici »[23], ce dernier n'est jamais neutre. Et l'outil dont il est ici question est vraisemblablement le réseau Internet et la capacité des humains à le faire fonctionner et vivre, ensemble, en commun. En d'autres termes, il s'agit pour nous de déterminer des éléments de gestion collective, voire coopérative, des actions, des projets et des communautés agissantes autour des enjeux d'inclusion numérique.

---

[19] La « littératie numérique » occupe une place centrale dans le lexique de l'inclusion numérique. Pourtant, sa définition ne fait pas l'objet d'un consensus et elle évolue au fil des évolutions technologiques. Nous pouvons néanmoins retenir une définition cadre : la littératie numérique (ou *digital literacy*) est la capacité à comprendre et à maîtriser internet, des outils numériques et des technologies de l'information. En d'autres termes, il s'agit de l'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. Sur ce point, voir également la partie Éclairages du carnet NEC Allier.

[20] Processus par lequel une personne ou une collectivité se libère d'un état de sujétion, acquiert la capacité d'user de la plénitude de ses droits, s'affranchit d'une dépendance d'ordre social, moral, technique ou intellectuel.

[21] Nous définissons « approche par compétence » ou « formation par les compétences », comme un processus où l'apprentissage n'est pas perçu comme un processus d'accumulation passive des savoirs dispensés par des enseignant·es/formateur·rices, mais plutôt comme un processus actif, constructif, cumulatif et dynamique sous la gouverne des apprenant·es. Chacun·e construit ses connaissances et ses compétences en établissant des liens entre les nouveaux savoirs et ce qu'il/elle sait, en formulant des hypothèses, en les mettant à l'épreuve, en résolvant des problèmes concrets, en élargissant et en organisant son propre répertoire de connaissances, ainsi qu'en échangeant avec ses pairs.

[22] Sur ce point, voir notamment les travaux du Labaccès, projet de recherche action autour des questions de l'accès aux droits et aux services publics dans un contexte de dématérialisation : labacces.fr.

[23] Sur ce point, voir notamment l'ouvrage de Evgeny Morozov : Morozov, E. (2014), *Pour tout résoudre, cliquez ici : l'aberration du solutionnisme technologique*, Fyp éditions, Limoges.

3. Enfin, le troisième élément marquant de ce NEC que nous retenons est celui d'affirmer haut et fort que l'accompagnement des usages numériques est plus que jamais d'actualité et qu'il est un enjeu transversal et structurant pour les territoires. Les humanités numériques[24] par temps de confinement deviennent un sujet clé pour comprendre une société à l'heure où la distanciation sociale est devenue un impératif, qui s'est concrétisé à l'aide des outils numériques. Mais cela nous engage à, collectivement, questionner l'impact des outils numériques pour garantir une société libre, égalitaire, inclusive et solidaire. En effet, le numérique ne bénéficie pas encore à l'ensemble de la population. S'il est de plus en plus présent dans la vie des français·es et ne cesse de se diffuser — les taux d'équipement augmentent, les usages se développent et le niveau de compétence général progresse — toutefois, 13 millions de nos concitoyen·nes demeurent éloigné·es du numérique[25]. Au-delà de l'accès aux droits et services sociaux, cela questionne la capacité de la société à se développer de manière égalitaire.

Des premiers programmes de médiation numérique dans les années 2000 pour faciliter la maîtrise des outils, on en vient aujourd'hui à traiter des enjeux sociaux d'inclusion et d'accès aux droits et services. La numérisation de la société et l'adoption des outils numériques par une très grande majorité de nos citoyen·nes impliquent un apprentissage et une mise à jour régulière des connaissances et des compétences, mais elle implique aussi et surtout de garantir l'accès aux droits, l'appropriation des potentialités numériques par tou·tes et le plein exercice de la citoyenneté, tout en préparant la société aux évolutions technologiques de demain. Ces éléments induisent de nouvelles « architectures » de politiques publiques qui cherchent à donner les moyens d'innover ensemble. Il s'agit ici de ce que l'on pourrait qualifier de nouvel âge de la décentralisation car les outils numériques induisent des transformations organisationnelles profondes. En effet, ils sont des outils d'informations et de communication, ils agissent donc sur les pratiques de liens, de relations et d'échanges.

Orléans métropole : expérimenter à différentes échelles

Les échanges qui ont eu lieu pendant le NEC ont présenté un travail à l'échelle métropolitaine exemplaire, avec un appui au monde associatif et un travail de cartographie des acteurs pour assembler et composer les divers partenariats. Cette dynamique semble composer une forme de « ville intelligente », qui, là encore, n'est pas technologique et se base plutôt sur une communauté (humaine) intelligente. Ceci a été très bien illustré par Léa Courtois de Viçose de *We Tech Care* qui, en parlant des CCAS et des actions communes qu'ils ont menés ensemble, a évoqué de nouvelles manières de penser la ville intelligente en présentant un travail de cartographie et des enjeux de repérages, mais également l'importance de favoriser la montée en compétences et l'autonomie des acteurs qui sont au plus près des populations. Ce faisant, elle a su rappeler la nécessité de coordonner les acteurs pour créer des offres et créer une campagne de bénévolat.

> *« Identifier et mobiliser les lieux c'est travailler à partir des 6 maisons du département, la centaine de bibliothèques, les CCAS et les 80 à 100 EPN. Cartographier c'est essayer d'identifier pour les résorber, les zones blanches des services publics (du département et de la région)»*
>
> *Léa Courtois de Viçose (We Tech Care).*

Sur ce point précis, d'autres intervenant·es ont également évoqué l'enjeu crucial de la complémentarité des politiques publiques autour des lieux, des médiateur·rices et des dotations en matériels pour pallier la disparition physique des services publics sur les territoires du fait de la dématérialisation. Ici, l'objectif principal est de venir « combler les zones blanches ». Olivier Jouin, directeur du Groupement d'Intérêt Public RECIA[26] (Région Centre Interactive) a, en ce sens, présenté l'un des objectifs du GIP : fédérer les collectivités en lien avec le Contrat de Plan Etat Région et constituer un consortium avec le monde associatif sur les 23 bassins de vie pour mailler le territoire, et être présent sur le terrain. Pour lui, « l'autonomie c'est développer des compétences sur les territoires en plus des infrastructures de réseaux et de liens numériques ».

Ce travail de complémentarité des politiques publiques qui a été beaucoup évoqué durant le NEC peut s'envisager à différentes échelles : la métropole avec le Rés'O (Réseau des acteurs de l'inclusion numérique de la métropole d'Orléans, coordonné et animé par le CRIA45) mais aussi à l'échelle de la région Centre-Val de Loire avec le GIP RECIA. Ensemble, les acteurs agencent les compétences des différentes institutions et permettent de développer de nouvelles compétences « publiques ».

---

[24] Les humanités numériques (traduction française de *digital humanities*) ou sciences humaines numériques, sont un domaine de recherche, d'enseignement et d'ingénierie au croisement de l'informatique et des arts, lettres, sciences humaines et sciences sociales. Elles se caractérisent par des méthodes et des pratiques liées au développement et à l'utilisation de méthodes et d'outils numériques en sciences humaines et sociales (les *humanities computing* ou « humanités computationnelles »), en ligne et hors ligne, ainsi que par la volonté de prendre en compte les nouveaux contenus et médias numériques, au même titre que des objets d'étude plus traditionnels (les digital studies, ou « études numériques »). Les humanités numériques s'enracinent souvent d'une façon explicite dans un mouvement en faveur de la diffusion, du partage et de la valorisation du savoir.

[25] Sur ce point, voir notamment : arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/numerique/le-barometre-du-numerique.html.

Les collectivités expérimentent ainsi une nouvelle forme de politique et d'ingénierie publique. Cela permet de mener des expériences collectives comme le déploiement de pass numériques. Des expériences collectives constituées avec les mêmes processus : regarder/observer puis diagnostiquer, imaginer et enfin tester sur le terrain pour former des écosystèmes.

Quelles perspectives ?

L'enjeu récurrent de NEC Orléans Métropole était donc de mailler, d'animer puis d'organiser l'intelligence sur le territoire en vue de développer une ingénierie d'expériences collectives dont la vocation est de trouver des objets communs plus que des méthodes communes.

Le travail mené sur ce territoire inaugure de nouvelles formes de politiques publiques partagées et qui prennent en compte des échelles capables de construire les actions sur les territoires. Nous assistons en ce sens à une sorte de reconfiguration des intermédiaires publics et privés. Cela soulève des enjeux de solidarités territoriales, en particulier numériques, mais cela montre aussi que ces solidarités nécessitent des communautés, des objets de travail et des médiations qui se basent sur des relations de pair-à-pair pour réorganiser les institutions et rendre les actions efficaces.

En ce sens, il nous semble que les prochains pas esquissés par ce NEC et les communautés agissantes de ce territoire pourraient être de travailler sur :

– la contribution citoyenne et un travail de capacitation pour les réseaux de pair-aidance ;

– envisager un enjeu qui pourrait être un vrai pas de côté : penser la gratuité des accès numérique et des équipements afin de les penser comme de réels communs ;

– travailler enfin sur l'évaluation même de ces expériences, en suivant ce que Cynthia Fleury[27] exprime dans un de ces derniers textes à savoir le fait d'exiger de rendre la vulnérabilité capacitaire et de porter l'existence de tous comme un enjeu propre, dans toutes les circonstances de la vie.

Recia
RESSOURCES NUMÉRIQUES PUBLIQUES EN CENTRE-VAL DE LOIRE

Le GIP RECIA est le pôle régional de ressources et de compétences mutualisées contribuant à l'aménagement numérique du territoire ainsi qu'au développement des usages des TIC. Il assure une activité de veille technologique, juridique et financière permettant de fournir des prestations d'assistance, de conseil, d'expertise auprès de ses membres. Il mène des études de pertinence, de faisabilité et contribue à l'évaluation des politiques publiques dans le domaine du numérique.

Il constitue un observatoire dans les domaines de l'aménagement numérique du territoire (infrastructures et usages) permettant de veiller à la mise en œuvre de politiques nouvelles liées aux TIC, pour ensuite les évaluer et les adapter aux évolutions du contexte. Complétés par la mise à jour d'un fond bibliographique et la réalisation d'études spécifiques, les outils proposés doivent permettre de renforcer et de partager, autour du GIP, les connaissances et les enjeux du numérique en région Centre – Val de Loire. Ils confèrent au GIP RECIA la capacité pour accompagner ses membres dans la réflexion stratégique et prospective au niveau régional sur le numérique. Il contribue aussi aux partenariats et aux coordinations avec d'autres régions françaises ou européennes.

Afin de disposer d'une vision d'ensemble sur les projets les plus innovants et les plus structurants, le GIP contribue à la définition des schémas de cohérence à l'échelle de la région, des schémas directeurs d'aménagement numérique, des schémas d'ingénierie et des stratégies d'usages numériques permettant ainsi d'assurer la cohérence, la complémentarité, la pertinence des choix d'investissement effectués par les acteurs publics et privés et leur adéquation aux besoins publics et privés actuels et futurs.

[26] Le Groupement d'Intérêt Public RECIA (Région Centre Interactive) associe l'État, la Région Centre Val de Loire, les Conseils départementaux du Cher, de l'Indre-et-Loire et de l'Eure-et-Loir, les Universités de Tours et d'Orléans, l'INSA, le CROUS, Ciclic, le GIP e-santé Centre Val de Loire, des communes et communautés de communes. Pour plus d'informations voir : recia.fr.

[27] Cynthia Fleury (2019), *Le soin est un humanisme*, Galimard, Tracts n°6, Paris.

Recia
RESSOURCES NUMÉRIQUES PUBLIQUES
EN CENTRE-VAL DE LOIRE

Le GIP agit d'abord au service de l'éducation :

- En administrant les outils informatiques des lycées, des collèges du Cher et d'un ensemble d'établissements de formations sanitaires et sociales ou d'apprentissage (environ 220 établissements qui utilisent environ 40 000 ordinateurs…)
- En proposant un Espace Numérique de Travail (ENT) permettant aux élèves des lycées, des collèges d'Indre-et-Loire, des CFA, d'utiliser facilement des ressources numériques pour la pédagogie

Le GIP est au service des territoires :

- En animant le réseau des Espaces Publics Numériques WEB O Centre
- En animant la plate-forme géomatique régionale « GEOCENTRE »
- En proposant des services d'e-administration aux Communes et aux EPCI
- En facilitant l'émergence de tiers-lieux et les réseaux d'entreprises du numérique
- En soutenant l'appropriation des outils numériques par les entreprises
- En contribuant à l'animation de la French Tech Loire Valley

Le GIP favorise la performance de l'action publique :

- En mutualisant l'achat des liens internet de plus de 500 sites publics (Lycées, hôpitaux, administrations…)
- En ayant la responsabilité d'écrire et d'animer la Stratégie régionale d'aménagement et d'usages numériques (SCORAN)

www.recia.fr

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.


MANIFESTE

AGIR FACE A L'URGENCE DE L'ILLECTRONISME

La diffusion rapide des technologies (intelligence artificielle, robotisation…) et la dématérialisation des échanges, particulièrement pour les services publics, sont aujourd'hui source d'inquiétude et de risque de relégation pour les 13 millions de Français qui sont éloignés du numérique.

Cette situation est alarmante. Elle exige de construire une démarche nationale fondée sur des dispositifs territoriaux ambitieux pour guider vers l'autonomie celles et ceux qui le peuvent, et proposer un accompagnement soutenu pour les plus fragiles.

Le défenseur des droits a alerté récemment sur les craintes de perte de droits ou de non accès à leurs droits que comporte, pour les personnes les plus vulnérables, la méconnaissance du numérique.

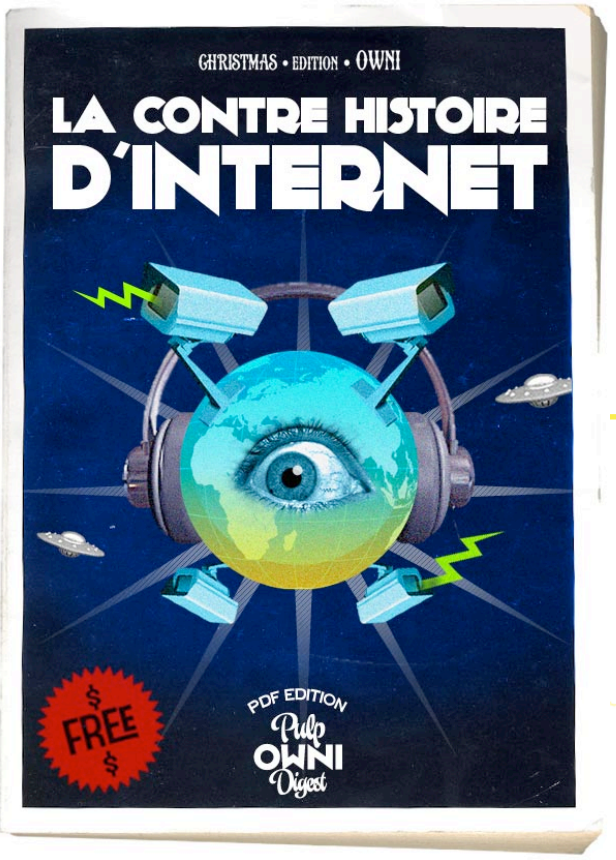
Les acteurs de France urbaine et de l'Assemblée des Communautés de France (AdCF) rassemblés au sein des Interconnectés, s'engagent pour répondre à ce nouveau défi sociétal. Animé par un esprit ouvert et de co-construction, ce manifeste est l'expression des convictions que nous souhaitons porter à la connaissance de l'ensemble des parties prenantes dans l'émergence d'une société numérique inclusive, et, au premier chef, des pouvoirs exécutifs et législatifs.

les interconnectés
AdCF
FRANCE URBAINE

Agir face à l'urgence de l'illectronisme

Un manifeste rédigé par les acteurs de France urbaine et de l'Assemblée des Communautés de France (AdCF) rassemblés au sein des Interconnectés.

En savoir plus : franceurbaine.org/publications/manifeste-agir-face-lurgence-de-lillectronisme



Sélection de documentaires et séries autour de la culture numérique

Le formateur Jean Noël Saintrapt, a écrit plusieurs billets de blog qui regroupent des ressources pour développer sa culture numérique (documentaires, séries et fictions). Indispensable pour qui souhaite développer le numérique d'intérêt général !

En savoir plus : saintrapt.com/documentaires-et-series-autour-de-la-culture-numerique



Bonnes résolutions anti-validistes

31 billets abordant 31 préjugés ou thématiques validistes qui permettent de poser un regard véritablement inclusif sur les personnes en situation de handicap. Une initiative portée par Les Dévalideuses Le collectif féministe qui démonte les idées reçues sur le handicap.

En savoir plus : lesdevalideuses.org

Centres sociaux : au coeur d'une société numérique humaine et solidaire

Cette publication de 80 pages croise apports fondamentaux sur le numérique dans la société, jalons d'une philosophie d'un numérique «centre social» et propose de nombreux exemples de pratiques de fédérations et de centres sociaux. Une diversité de regards et d'angles d'approches à l'attention des acteurs et actrices du réseau des centres sociaux — et au-delà — qui souhaiteraient s'emparer des enjeux, opportunités et outils du numérique au service d'une société numérique humaine et solidaire.

En savoir plus : centres-sociaux.fr/ressources/centres-sociaux-au-coeur-dune-societe-numerique-humaine-et-solidaire





Lancement de Maraud'IN, les maraudes numériques

Avec le soutien de la Fondation AFNIC et en partenariat avec La MedNum, la Fédération des acteurs de la solidarité déploie des maraudes d'inclusion numérique au sein de son réseau. Grâce au projet Maraud'IN, c'est plus de 16 maraudes du réseau qui seront équipées en outils numériques.

En savoir plus : youtube.com/watch?v=lEMVmSpnScw



Emeline Brulé - Crédits photos : Émile Contal

PAROLE(S) D'EXPERTE

EMELINE BRULÉ

Émeline Brulé[28] est designer et enseignante-chercheure à l'université de Sussex (Royaume-Uni). Depuis 2014, elle travaille sur les questions d'accessibilité et de design inclusif dans le domaine des Interfaces Humain-Machine (IHM — abrégées HCI en anglais —). Diplômée de Telecom Paris, elle a travaillé durant plusieurs années sur le projet de recherche Accessimap[29] qui visait à développer des technologies pour l'accessibilité des schémas et dessins pour les personnes aveugles. Elle y a étudié les expériences scolaires des enfants déficients visuels en France et le rôle qu'y jouent les outils numériques.

Son regard sur le design de l'accessibilité nous semble tout à fait éclairant sur de nombreuses problématiques auxquelles font face celles et ceux qui cherchent à construire un numérique d'intérêt général à la fois ouvert, éthique et durable mais également inclusif donc accessible à tou·tes.

---

[28] Pour plus d'informations, voir notamment : profiles.sussex.ac.uk/p461041-emeline-brule et emelinebrule.net.

[29] AccessiMap est un projet de recherche multidisciplinaire (mené entre 2014 et 2018) avec des composantes de recherches fondamentales et appliquées. Il avait comme objectif d'améliorer l'accès aux cartographies pour les déficient·es visuels (DV), grâce à la conception d'interactions non-visuelles adaptées permettant d'explorer des données libres (OpenStreetMap par exemple). Concrètement, Accessimap a eu comme objectif de concevoir et d'évaluer un prototype de table collaborative interactive (1m) permettant à des DV d'explorer des cartes géographiques, mais aussi de collaborer avec d'autres DV et/ou des voyant·es. Ce dispositif pourrait être utilisé en autonomie, mais aussi lors de formations en géographie ou locomotion avec les enseignant·es des centres d'éducation spécialisée pour déficient·es visuel·les (CESDV).

Pourriez-vous nous présenter votre travail d'enquête à commencer par votre intérêt pour la question du design dit « accessible » ?

Emeline Brulé : Travailler sur le design dit « inclusif » ou « accessible » ou sur le « design de l'accessibilité » remonte à bien avant que je commence ma thèse. Je viens de l'illustration et de la typographie, du domaine du livre, mais aussi de celui du web. En ce sens, jeune étudiante en design, je me suis intéressée à l'édition numérique (*digital publishing*), aux changements qu'elle a enclenchés dans le secteur éditorial et à l'ensemble de formats qui se sont développés à ce moment-là comme le standard du format ePub. Cette question des formats et des standards, de leurs design et de leur circulation m'a amené à m'interroger sur les questions d'accessibilité des contenus dans un sens plus large et à commencer un doctorat en IHM qui concernait un projet de carte interactive pour personnes aveugles ou malvoyantes. Ce faisant, j'ai pu me plonger dans l'histoire du numérique et de son accessibilité pour des publics qui présentent différentes formes de handicaps.

Un des premiers jalons de cette histoire-là a notamment été posé par le chercheur américain Ray Kurzweil qui a travaillé sur la transcription automatique en braille. Il a développé des algorithmes de reconnaissance optique qui ont permis de scanner des textes puis de les traduire en braille pour qu'ils puissent être accessibles pour des personnes déficientes visuelles. Mais adopter une approche de « commun », de l'accès « universel », de formats qui peuvent porter cette vision de l'accessibilité, bute sur une question très importante aux États-Unis et ailleurs à savoir celle du copyright … L'accès aux sources des documents, pas juste pour les faire correspondre au standard, mais aussi pour les adapter si besoin à une personne. Comment le développement d'une technologie vient buter sur des questions juridiques voire politiques ? Mais je crois que ces questions se posent pour toutes les technologies (rires)…

En tout cas, sur les questions d'accessibilité, de design de l'accessibilité et d'Interfaces Humains-Machines « inclusives », beaucoup de travaux viennent des problématiques de la déficience visuelle. Dans ces recherches, il y a souvent une tension entre des approches qui visent à l'invisibilisation ou l'élimination du handicap, par exemple les implants optiques pour les personnes aveugles ou des technologies pour remplacer les chiens guides et des approches qui sont plutôt tournées vers l'interdépendance, le commun.

L'accessibilité est au carrefour entre des disciplines scientifiques qui incluent la psychologie, la perception, les sciences de l'éducation, l'informatique, la recherche en machine learning, etc. Un carrefour qui a l'avantage d'offrir une matière de recherche sans cesse renouvelée. Et j'aime beaucoup être à ce carrefour, pouvoir enquêter avec les outils de l'ethnographie sur des questions sociales, des groupes particuliers pour ensuite développer des outils numériques. C'est ce que j'ai fait dans le cadre du projet Accessimap : j'enquêtais au Centre d'Education Spécialisée pour Déficients Visuels Institut des Jeunes Aveugles de Toulouse (CESDV-IJA) en même temps que je développais des prototypes de cartes interactives, et travaillais avec les professionnel·les pour développer des activités avec des technologies tangibles mais aussi utilisant le reste des sens, odorat, goût, etc.

« En tout cas, sur les questions d'accessibilité, de design de l'accessibilité et d'Interfaces Humains-Machines « inclusives », beaucoup de travaux viennent des problématiques de la déficience visuelle. Dans ces recherches, il y a souvent une tension entre des approches qui visent à l'invisibilisation ou l'élimination du handicap, par exemple les implants optiques pour les personnes aveugles ou des technologies pour remplacer les chiens guides et des approches qui sont plutôt tournées vers l'interdépendance, le commun »

– Emeline Brulé

Cette approche « par le handicap » est donc quelque chose qui préoccupe beaucoup le monde des Interfaces Homme-Machine ?

Emeline Brulé : Oui tout à fait. En 1964, une communauté de développeurs aveugles se développe et forme un comité (*Committee on Professional Activities of the Blind*) à l'*Association of Computing Machinery* pour encourager l'emploi accessible dans ce secteur. Mais la cécité est aussi une question très « intéressante » pour les ingénieur·es, elle est au croisement de nombreux intérêts qu'on trouve en informatique : la question de la perception, celle de son traitement, celle de l'adaptation automatique des données, etc.

La question se pose à chaque nouvelle génération de technologies. Par exemple, la fabrication numérique, sur laquelle j'ai beaucoup travaillé. Avec l'impression 3D notamment, tout un champ de recherche s'est développé autour de la possibilité de créer des artefacts uniques et personnalisés dans des fablabs, par exemple pour l'enseignement. L'intérêt venait du fait que les technologies sont moins chères : les parents pourraient, par exemple, se former à la modélisation puis à la fabrication informatique en 3D, à la découpe laser pour fabriquer eux-mêmes des représentations pour leurs enfants. Certaines recherches s'intéressent à la modélisation automatique par la simplification d'images ou de modèles 3D. Mais ceci étant dit, le problème est loin d'être réglé, il ne faut pas tomber dans l'utopie de croire que la technologie va tout régler, que l'éducation n'est qu'une question d'accès à l'information… Je m'inscris d'ailleurs en contre face à un modèle de l'informatique capable de réparer ou de faire disparaître le handicap pour que ce dernier ne nous embête pas trop, qu'on puisse automatiser un maximum les apprentissages, supprimer les accompagnements humains, etc.

« Je crois aussi qu'il y a plusieurs manières de penser l'accessibilité et qu'elles ne se jouent pas toutes au même niveau »

– Emeline Brulé

D'un point de vue ethnographique, quand je travaillais à l'Institut des Jeunes Aveugles de Toulouse, je me suis rendu compte que c'était les bricolages avec et autour des technologies, par les enseignantes, les personnels et les enfants eux-mêmes, qui sont les plus intéressantes quand on cherche à comprendre les façons d'apprendre les plus efficaces. La technologie unique, accessible à tous n'existe pas, il faut qu'elle soit adaptée, bricolée à chaque fois pour convenir à chaque enfant qui est malvoyant ou aveugle. En fait l'accessibilité est aussi à cet endroit : dans la capacité qu'une technologie offre à son utilisateur à être modifiée, adaptée à des usages autres. Mais malheureusement, qui dit penser des technologies dans ce sens dit, par exemple, bousculer l'idée que tout peut être passé à grande échelle et universalisé, qui est une si ce n'est la principale motivation derrière le déploiement de l'informatique en éducation…

Il y a donc une différence importante entre accessibilité et inclusivité ?

Emeline Brulé : Oui tout à fait, on ne parle pas de la même chose. Rendre les choses « accessibles » est avant tout un standard à atteindre : des tailles de portes, des hauteurs de plan de travail, des rampes d'accès, des ascenseurs, des sites web facilement navigables pour personnes malvoyantes ou aveugles, etc. Mais ce faisant, on oublie les singularités de chacun et on a des règles qui sont, au final, parfois contraignantes même pour les personnes en situation de handicap. L'exemple de la Californie est intéressant sur ce point : quand elle est urbanisée, à la fin de la seconde guerre mondiale, on a des infrastructures relatives à l'accessibilité comme les routes et les trottoirs qui pouvaient être beaucoup plus larges qui semblent remarquables. Mais ce modèle là a été conçu uniquement sur les handicaps relatifs aux personnes qui se déplaçaient en fauteuil roulant et qui utilisaient leurs voitures. Le problème, c'est que pour plein de personnes, c'est pas du tout facile de prendre la voiture… Et cette infrastructure développée autour du véhicule personnel, et bien elle n'est pas inclusive aux enfants, aux personnes pauvres, pas inclusive aux personnes âgées, aux personnes aveugles, etc.

En quoi, selon vous, mettre l'accent sur l'inclusion de publics déficients visuels ou d'autres types de déficiences permet de mieux adresser la question de ce qu'on veut vraiment faire des technologies ?

Emeline Brulé : Travailler cette question permet, selon moi, de penser les technologies notamment du point de vue de leur soutenabilité et des droits humains : il y a une obligation d'accessibilité à laquelle les technologies ne répondent que partiellement, il faut penser tout ce qu'il y a autour, comment elles sont enseignées, maintenues, si elles sont réellement utiles ou ajoutent une charge cognitive trop importante, etc. Cela nous amène souvent sur la question de la frugalité des technologies et de leur durabilité mais en tout cas, penser les technologies pour qu'elles soient le plus inclusives possibles nous permet de les remettre véritablement au service des personnes, de ne pas inventer des usages à cause d'elles. Cela nous permet de construire sur du plus long terme me semble-t-il, pour que la technologie nous aide à mieux vivre, à améliorer le bien commun.

Je crois aussi qu'il y a plusieurs manières de penser l'accessibilité et qu'elles ne se jouent pas toutes au même niveau. Dans l'industrie du jeu vidéo par exemple, on constate beaucoup d'efforts sur ces questions : les jeux sont aujourd'hui beaucoup plus configurables. On a également beaucoup de travaux pour contrôler les jeux vidéos avec des mouvements, des gestuelles particulières, etc. Tous ces efforts sont très bien pour des joueurs avertis mais pour des débutants, la chose devient compliquée. Manager cette complexité est bien le plus gros challenge qu'on les chercheurs en IHM : comment rendre accessible des outils complexes sans entraver des usages plus experts, ou une progression vers des usages plus experts ?

Je crois qu'il faut simplement offrir un choix aux utilisateurs : leur permettre de pouvoir adapter les interfaces à leurs usages. À partir de là on pourra voir apparaître des formes d'adaptations individuelles plus fortes. Mais cela nous pousse à repenser notre rapport au handicap, à le penser comme quelque chose qui doit avoir une place dans nos organisations.

Ce que vous dites ici me fait penser à un concept qui est aujourd'hui discuté en France, avec beaucoup de malentendus à son égard, et qui est celui de l'intersectionnalité. Dans ce que vous dites ici, et en faisant un parallèle sur le sujet sur lequel nous enquêtons avec les carnets NEC, j'entends que les questions d'exclusions numériques doivent aussi être analysées au prisme de plusieurs types d'exclusions. En d'autres termes, ces exclusions numériques doivent être analysées à l'intersection de plusieurs types d'exclusions, de discriminations.

Émeline Brulé : Tout à fait, et je crois qu'on a un problème en France d'identification de ces discriminations, de ces exclusions et de leurs intersections. C'est compliqué d'avoir des chiffres sur ces problématiques, par exemple comment la classe sociale impacte les taux de handicap chez les enfants et leur scolarité, et pourtant, je crois que c'est en croisant ces différentes données qu'on voit concrètement apparaître des zones géographiques, des tranches de population à aider plus que d'autres. Les personnes pauvres, issues de l'immigration, porteuses d'un handicap, vivant sur des territoires en QPV sont, pour sûr, terriblement concernées par les problématiques relatives à l'exclusion numérique, ou tout au moins à un différentiel de chances. Pour prendre un exemple très concret : les appareils Apple sont généralement considérés plus accessibles, à la fois individuellement et parce qu'ils sont faciles à utiliser ensemble. Ils sont cependant plus chers ! Donc quand on a d'un côté un ado aveugle, venant d'une famille plutôt très à l'aise, qu'on encourage tous les jours à développer sa maîtrise d'outils informatiques, et qui a un fort soutien pour les utiliser à bon escient, mais d'un autre côté des adolescents défavorisés à qui on prête du matériel moins cher, cadenassé pour éviter tout usage imprévu… Ils ne partent pas à égalité.



« Je crois qu'il faut simplement offrir un choix aux utilisateurs : leur permettre de pouvoir adapter les interfaces à leurs usages. À partir de là on pourra voir apparaître des formes d'adaptations individuelles plus fortes. Mais cela nous pousse à repenser notre rapport au handicap, à le penser comme quelque chose qui doit avoir une place dans nos organisations »

– Emeline Brulé

Appel à manifestation d'intérêt

Outiller la médiation numérique



Bon à savoir

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

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

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

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

Objectif

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

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

Accompagnements proposés

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

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

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

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

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

EN SAVOIR PLUS

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



Rapprocher le numérique du quotidien de tou·tes les Françaises

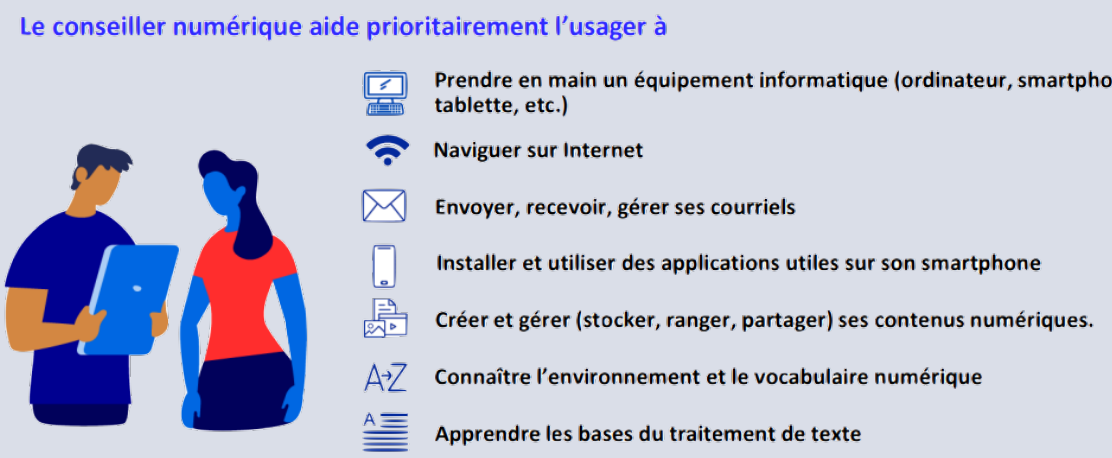
Rapprocher le numérique du quotidien des Français·e, partout, c'est l'ambition de la mobilisation historique en faveur de l'inclusion numérique dans France Relance. 250 millions d'euros sont mobilisés afin de proposer une solution d'accompagnement au numérique à tou·tes les Français·es, en cohérence avec leurs besoins et en proximité de chez elleux.

Cette nouvelle enveloppe déclinée en trois axes permet de porter un coup d'accélérateur aux initiatives existantes en faveur de l'inclusion numérique :

- Axe 1 : Recrutement de 4000 Conseiller·es numériques France Services formé·es et entièrement financé·es par l'Etat proposant des ateliers d'initiation au numérique au plus proche des Français·es ;
- Axe 2 : Soutien aux réseaux de proximité qui proposent des activités numériques, par la conception de dispositifs qui facilitent la formation des habitant·es ;
- Axe 3 : Généralisation d'outils simples et sécurisés indispensables aux aidant·es (travailleur·ses sociaux·les, agents de collectivités territoriales, etc) pour leur permettre de mieux accompagner les Français·es qui ne peuvent pas faire leurs démarches administratives seul·es.

Qu'est-ce qu'un Conseiller numérique France Services ?

Un Conseiller numérique France Services a pour mission d'accompagner les Français dans leur appropriation des usages numériques quotidiens comme :



EN SAVOIR PLUS

- agence-cohesion-territoires.gouv.fr/conseillers-numeriques-france-services-437

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

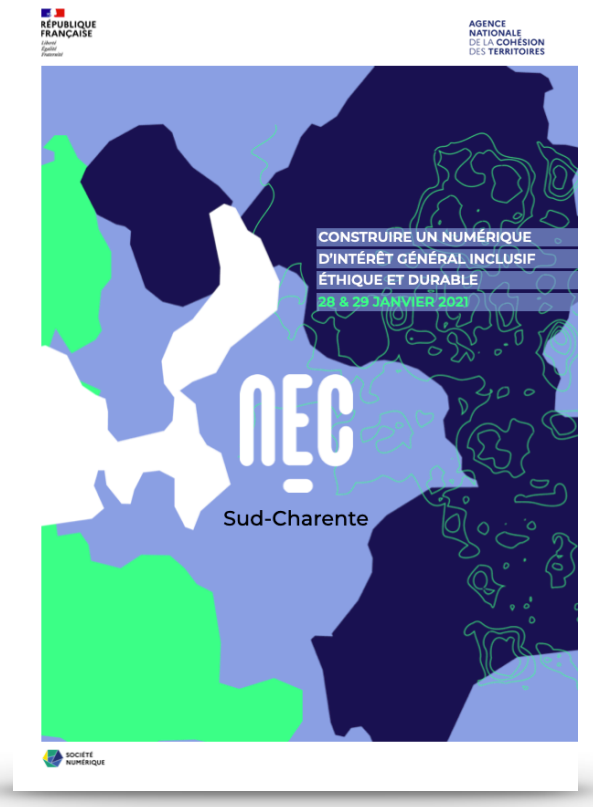
L'enjeu principal de cette collection de carnets est d'accompagner la démarche des NEC locaux et de contribuer à leur documentation. Ce faisant, il s'agit pour nous de donner de la cohérence à la diversité des approches des événements Numérique en Commun[s] organisés en France depuis 2018 par le programme 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·e 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



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

www.loffice.coop



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

www.sebastienmagro.net



françois huguet, chercheur en humanités numériques, rapporteur général des événements Numérique En Commun. 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] : **Clément Mabi**.

Merci aux services de la Métropole d'Orléans pour cette journée ainsi qu'aux équipes du CRIA 45.

Carnet rédigé avec la bienveillance des organisateur·rices du NEC Orléans Métropole, **Mme Muriel Rouzé**, **M. Mourad Benaceur**, **Mme Carole Vidal**, **Mme Nadine Poisson**

Nous remercions **Mme Emeline Brulé** d'avoir accepté notre invitation à venir témoigner au sein de ce septième 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), CRIA 45, Direction de l'Information et de la Communication / Orléans Métropole — Jérôme Grelet & Jean Puyo, Muriel Rouze, Mathieu Juchet Dieulouard, Louis Derrac, Institut du Numérique Responsable, Les Interconnectés, GIP RECIA, Les Dévalideuses, Sylvain Bergère, Julien Goetz, Jean-Marc Manach, Premieres Lignes Television, Fédération des Centres Sociaux, Fédération des Acteurs de la Solidarité, Emeline Brulé, Emile Contal, ANCT (CNFS).

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



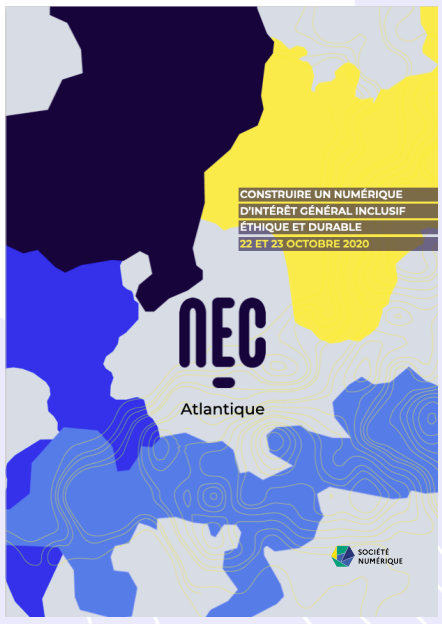
#2 Hauts-de-France



#3 Occitanie



#4 Vaucluse



#5 Atlantique



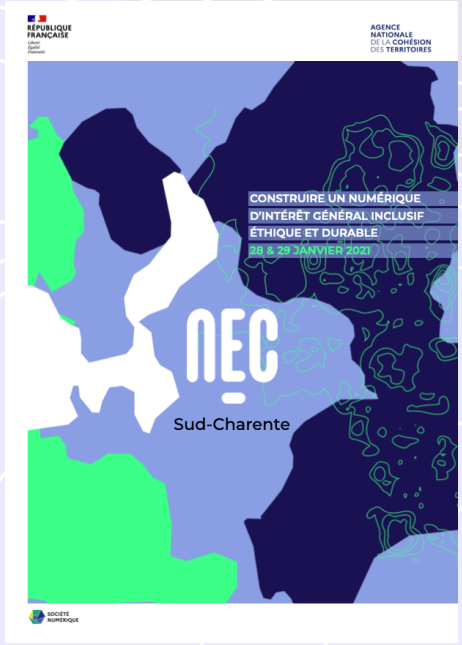
#6 Allier



#7 Orléans Métropole

LES CARNETS NEC[S] 2020

↳ **LES CARNETS NEC[S] 2021**



#8 Sud-Charente

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Orléans Métropole

Destiné à tous les acteurs qui agissent en faveur de l'inclusion numérique sur le territoire de la métropole d'Orléans, qu'iels soient professionnel·les ou bénévoles, le NEC Orléans Métropole 2020 a permis de croiser réflexions, témoignages, initiatives et de fédérer les acteurs autour de projets concrets en faveur d'un numérique inclusif.

À travers cet événement, le Rés'O numérique a souhaité :

- mettre en avant les initiatives innovantes au sein du Rés'O numérique
- présenter les outils lancés par le Rés'O et ceux développés à d'autres échelons
- favoriser les échanges conviviaux et professionnels entre des acteurs intervenant dans des champs professionnels diversifiés
- valoriser tous les acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire de la métropole d'Orléans : travailleur·ses sociaux·ales, médiateur·rices numériques, élu·es, acteurs associatifs, bibliothécaires...
- sensibiliser de nouveaux acteurs, décideur·ses ou acteurs de terrain et les embarquer dans la démarche Rés 'O numérique.
- préparer les orientations futures du Rés'O numérique

Ce carnet souhaite rendre compte de cette riche journée tout en approfondissant certaines problématiques qui ont été traitées tout au long de cet événement Numérique En Commun.

Bonne lecture !

---

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

@NumeriqueEnCommuns

@NumEnCommuns

ORLÉANS MÉTROPOLE

RES' numérique

CRIA 45 Accompagner le développement des compétences de base

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES