# ANNEXES

**ANNEXES ..... 1**

**ANNEXES I. MESURER L'E-INCLUSION OU L'E-EXCLUSION ..... 3**

**ANNEXE II. LISTE DES PARTICIPANTS AUX VENDREDIS CONTRIBUTIFS DU GROUPE E-INCLUSION ..... 12**

**ANNEXE III. CONTRIBUTIONS DES PARTICIPANTS AU GROUPE E-INCLUSION ..... 14**

**ANNEXE IV. COMPTE-RENDUS DES VENDREDI CONTRIBUTIFS DES PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL E-INCLUSION ..... 184**

**ANNEXES V. INITIATIVES MENTIONNÉES PAR LES CONTRIBUTEURS ..... 229**

# ANNEXES I. MESURER L'E-INCLUSION OU L'E-EXCLUSION

> *"La recherche sur la fracture numérique a, selon, nous, trois grands enjeux. Le premier est d'intervenir dans le débat controversé sur les rôles respectifs du marché et de l'intervention publique pour réduire la fracture. Le second est de développer une représentation plus complexe de cette fracture généralement limitée aux questions d'accès… Le troisième est d'abandonner la problématique du retard et d'un modèle de diffusion universel pour faire droit à l'existence de trajectoires de diffusion différenciées selon les contextes."*[1]

Comment évaluer l'ampleur du problème d'inclusion ou d'exclusion numérique en France – et éventuellement, le comparer à la situation d'autres pays ? Durant la première décennie du développement grand public de l'Internet, la réponse paraissait simple : en mesurant sa pénétration dans les différentes couches de la population. Mais depuis, tout se brouille : que mesurer, l'équipement en machines (lesquelles ?), l'accès Internet, l'usage (de quoi, d'ailleurs) ? Un accès Internet *via* un téléphone mobile équivaut-il à un accès *via* un ordinateur ? L'accès du foyer concerne-t-il tous les membres du foyer ? L'accès, voire l'usage, valent-ils inclusion sociale ?…

Malgré plusieurs travaux déjà anciens[2], force est de constater que les données statistiques ne suivent pas l'approfondissement des questions relatives à la "fracture numérique" ou à l'inclusion sociale[3].

Que peut-on cependant dire à partir des études existantes ?

**Les principales sources utilisées**

Nous nous fonderons ici principalement sur quatre sources :

- L'étude annuelle du Credoc pour le Conseil Général de l'Économie, de l'Industrie, de l'Énergie et des Technologies (CGEIET) et l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), "La diffusion des TIC dans la société française" – édition 2012 disponible ici : http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R290.pdf

[1] Alain Rallet et Fabrice Rochelandet, "La fracture numérique : une faille sans fondement ?', Réseaux, n° 127, 2004

[2] Notamment l'étude européenne SIBIS (2003), http://www.sibis-eu.org/files/D2-2/ES_social-inclusion.pdf

[3] Cette situation n'est pas propre à la France. Les études internationales d'Eurostat et de l'UIT ne vont guère plus loin. Le Canada ou la Wallonie suivent plus explicitement la "fracture numérique", mais leurs indicateurs restent très classiques.

- Les publications de l'Insee issues de l'enquête sur les technologies de l'informatique et de la communication d'avril 2012
- Eurostat pour les comparaisons européennes : http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Information_society_statistics_at_regional_level
- L'enquête sur les pratiques culturelles des Français réalisée jusqu'en 2008 par le Département des études de la prospective et des statistiques (DEPS) du ministère de la Culture et de la Communication : http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/

Pour suivre l'actualité de ses chiffres, on pourra également se tourner vers l'Observatoire du Numérique : http://www.observatoire-du-numerique.fr/

## Accès et non-accès à l'Internet

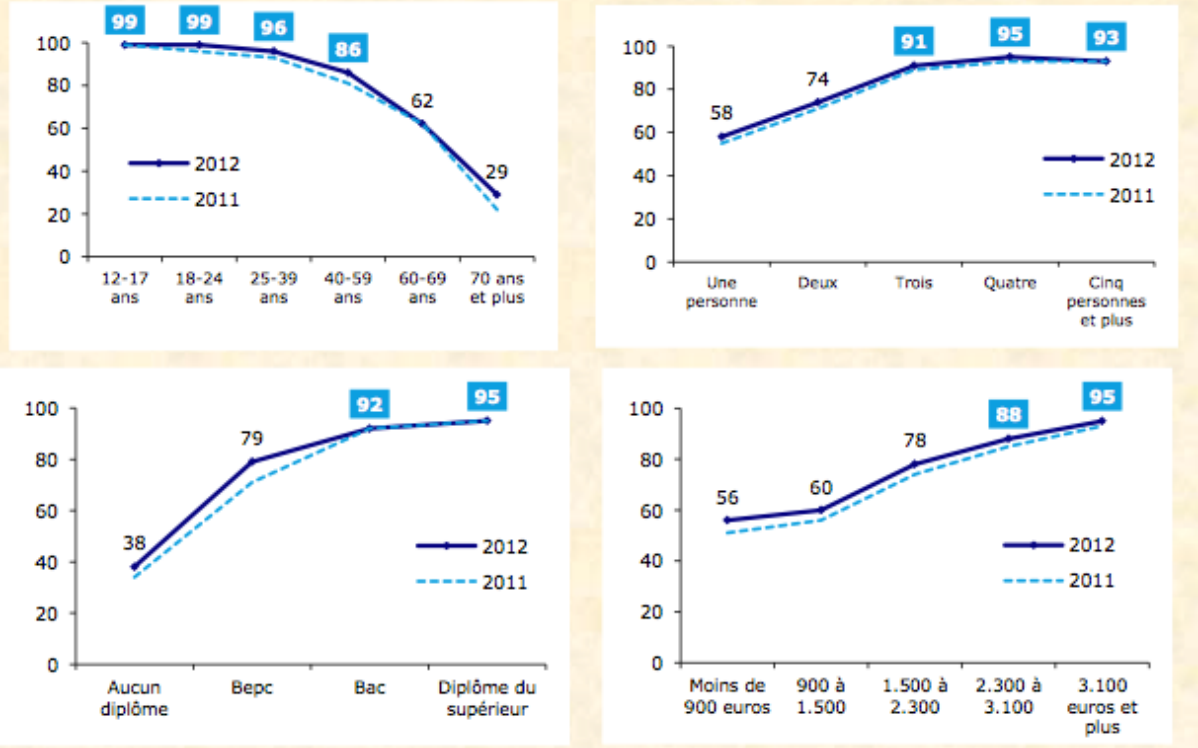
L'accès à l'Internet semble en dire suffisamment sur *l'accès* aux possibilités du numérique : d'une part, il n'existe pratiquement plus d'équipement informatique sans connexion ; d'autre part, *pour l'instant du moins (et dans les pays développés)*, les accès à l'Internet sur mobile s'ajoutent aux accès par ordinateur et ne s'y substituent pas.

L'Insee et le Credoc convergent pour indiquer qu'en 2012, environ 80 % des Français de plus de 12 (Credoc) ou 15 ans (Insee) étaient "internautes", c'est-à-dire se connectaient au moins occasionnellement à l'Internet depuis chez eux et/ou depuis leur travail, un lieu public, ou en mobilité. 78 % des foyers sont équipés à domicile. Les chiffres divergent plus nettement sur l'Internet mobile (plus récent, plus difficile à qualifier) : 40 % d'utilisateurs selon l'Insee, moins de 30 % selon le Credoc.

Les inégalités d'accès à l'Internet sont avant tout fondées sur l'âge (avec un très fort décrochage au-delà de 60-65 ans) et le niveau de diplôme, tandis que le niveau de revenu et le lieu de résidence jouent moins[4]. Les foyers hébergeant des enfants d'âge scolaire sont également beaucoup plus équipés que les autres.

[4] Ce résultat apparaît remarquablement constant depuis les années 1990, en France comme ailleurs. Les inégalités entre genres, ou entre villes et campagnes, se sont comblées de manière spontanée. Celles entre classes d'âge et niveaux d'éducation apparaissent bien plus résistantes.

**Graphique 41 - Proportion d'internautes en fonction de l'âge, de la taille du foyer, du diplôme et des revenus**

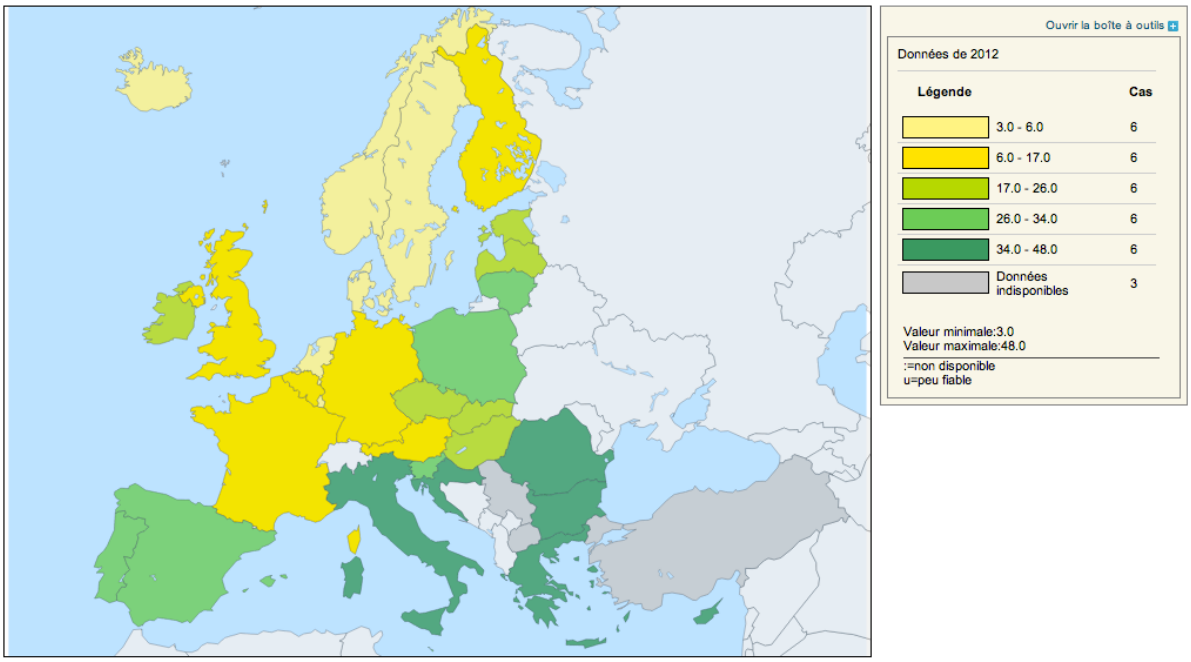



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations», juin 2012.

En creux, le Credoc identifie quatre populations dont le taux d'accès à l'Internet reste inférieur ou égal à 50 % : les plus de 70 ans, les retraités, les membres de foyers dont le revenu est inférieur à 900 € par mois et les non-diplômés. Ces "populations" n'étant à l'évidence pas étanches, les facteurs de non-accès peuvent avoir tendance à se cumuler.

Le taux d'accès à l'Internet en France s'inscrit au-dessus de la moyenne européenne. Environ 15 % des Français n'avaient jamais utilisé l'Internet en 2012, contre 22 % en moyenne dans la zone Euro.

**Particuliers n'ayant jamais utilisé Internet**




*(source : Eurostat)*

## Qu'apprend-on et que n'apprend-on pas des inégalités d'accès ?

Les chiffres qui précèdent décrivent des *inégalités* en matière d'accès à l'Internet, mais ne reflètent pas nécessairement des situations d'exclusion. Pour passer de l'une à l'autre, il faut savoir répondre à deux autres questions :

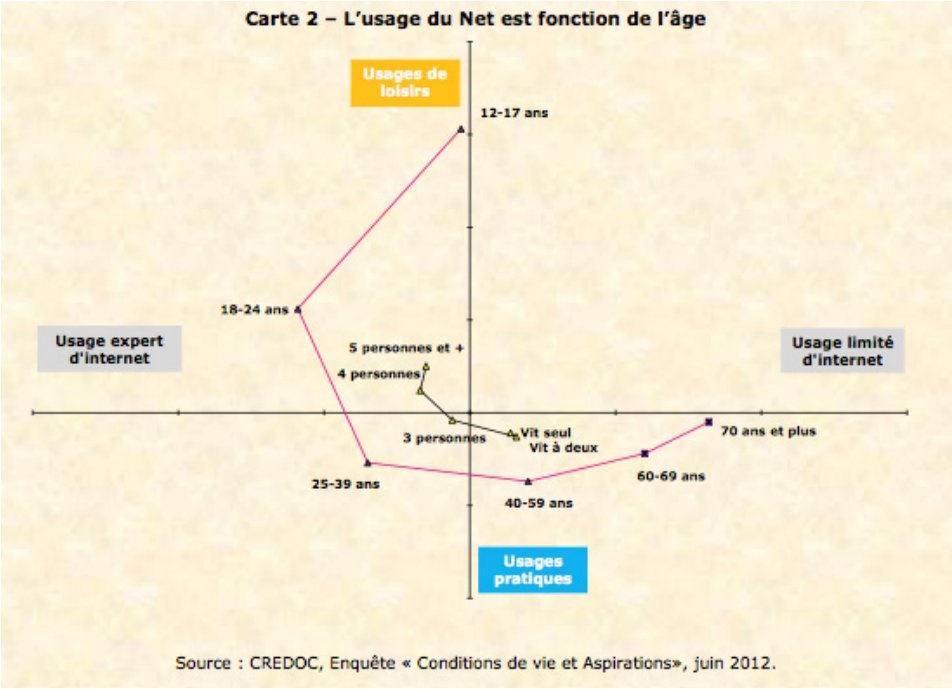
- Le non-accès est-il choisi ou subi ? On peut par exemple penser que certaines personnes âgées, socialisées et entourées, choisissent en toute connaissance de cause de ne pas investir de temps, d'énergie et d'argent à se familiariser avec ce nouvel ensemble d'outils, dont ils ne perçoivent pas nécessairement la valeur ajoutée par rapport à leur organisation habituelle. D'autant que, comme le montrent certaines recherches, l'appropriation des technologies de l'information et de la communication (TIC) nécessite un effort cognitif continu tant elles évoluent vite : on ne les maîtrise jamais complètement ni durablement, la cible bouge sans cesse et ceci peut générer de l'angoisse[5]. Si l'on ne dispose d'aucun indicateur portant directement sur le caractère subi ou choisi du non-accès, on peut approcher sa connaissance à partir des (rares) questions posées sur les raisons du non-accès ou encore, sur ce que les gens perdraient s'ils n'avaient plus accès à l'Internet.
- L'accès produit-il à lui tout seul des résultats en matière d'inclusion sociale ? Ceux qui y accèdent accèdent-ils également de manière plus aisée à leurs droits, aux services essentiels dont ils ont besoin, à l'emploi ? Sont-ils mieux en mesure de se former, d'exercer leur métier, d'évoluer, de décider et d'agir de manière autonome dans la société, d'y intervenir comme citoyens ? Là

[5] Luc Vodoz, "Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion", *SociologieS* [En ligne], 2010, http://sociologies.revues.org/3333

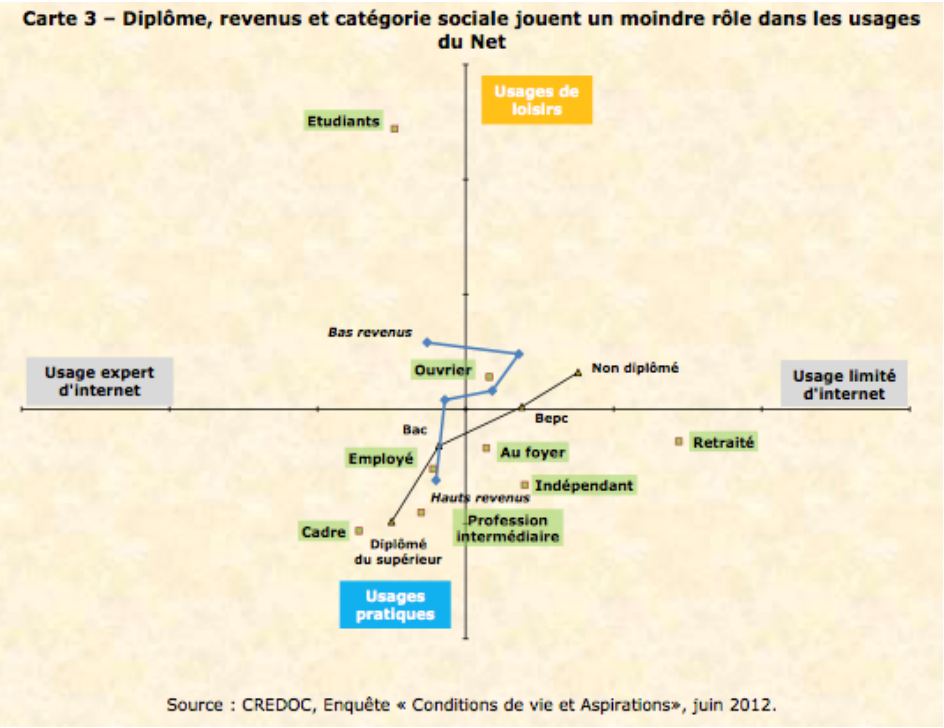
encore, nous trouverons peu de réponses directes dans les enquêtes, mais nous pouvons cependant tirer des indications utiles des questions relatives aux usages de l'Internet.

## Le regard par les usages

On sait regarder (plus ou moins précisément) trois éléments sur les usages : leur fréquence et leur durée, la diversité des modes de connexion et leur nature (e-mail, réseaux sociaux, transactions, etc.). Les inégalités sociales sont marquées sur ces trois axes et se cumulent : des individus jeunes, bien formés et relativement aisés auront des usages *beaucoup* plus fréquents, denses et divers que des individus âgés et sans diplôme.



**Carte 3 – Diplôme, revenus et catégorie sociale jouent un moindre rôle dans les usages du Net**




Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations», juin 2012.

Pour le dire en des termes moins abstraits : parmi les internautes, plus de 85 % des 18-39 ans et des diplômés du supérieur utilisent l'Internet tous les jours, contre la moitié des plus de 70 ans et des non-diplômés ; les trois quarts des moins de 24 ans et les deux tiers des diplômés du supérieur utilisent également l'Internet hors de chez eux (au travail, dans des lieux publics, en mobilité) contre 6 % des plus de 70 ans et 12 % des non-diplômés ; enfin, sur les 16 "pratiques" de l'Internet qu'étudie le Credoc, les 18-39 ans en revendiquent 8,5 et les diplômés du supérieur 7,6, tandis que les plus de 70 ans n'en mobilisent que 1,3 et les non-diplômés 2,2.

Certains usages sont aussi plus sélectifs socialement que d'autres :

- La participation à un réseau social est très majoritaire parmi les 12-39 ans, très minoritaire à partir de 60 ans. Elle est aussi trois fois plus forte parmi les diplômés (Brevet des collèges compris) que parmi les non-diplômés.
- L'usage de services administratifs ou fiscaux est très fort chez les diplômés, très faible chez les non-diplômés, tandis que l'âge ou le revenu jouent moins qu'ailleurs. Il en va de même des achats sur l'Internet.
- Plus on est jeune et diplômé et plus on cite Internet comme média permettant de mieux suivre l'actualité. À l'inverse, les plus âgés et les moins diplômés continuent de faire plus confiance à la radio et la télévision et ont fait basculer une part beaucoup plus faible de leur temps depuis ces derniers médias vers le Net (y compris pour y regarder de la vidéo).

Une catégorie d'usage obéit à des déterminants assez différents : la recherche d'emploi. Signalons que le rapport du défunt Conseil d'analyse stratégique sur "Le fossé numérique en France[6]" signale que "*les chômeurs de longue durée ne sont que 16 % et 22 % respectivement à ne jamais avoir utilisé un ordinateur ou Internet. (…) Certes, ces résultats sont moins bons que ceux de plusieurs catégories de populations (les étudiants, les moins de 35 ans, les personnes très instruites et à revenus élevés, etc.) mais ils restent meilleurs que ceux de certaines catégories insérées dans l'emploi*."

À noter que, si près de la moitié des internautes publient des informations en ligne (qu'il s'agisse de partager des photos ou des vidéos, de publier sur son "mur" ou son blog, de twitter, etc., nous n'avons pas connaissance d'études qui les décomposeraient par population.

Pour conclure, les facteurs (ou les symptômes) d'exclusion ou d'inclusion se manifestent très fortement dans les usages et tendent surtout à se cumuler. L'enquête sur les pratiques culturelles des Français ajoute une dimension : l'intensité d'usage de l'Internet est très corrélée au nombre et à l'intensité des pratiques culturelles (lecture, spectacles, musique…), *en dehors* de la radio et de la télévision que l'Internet concurrence très clairement (mais principalement chez les jeunes et les plus diplômés). Comme le note Olivier Donnat dans la synthèse de cette étude, "*Les internautes occasionnels ne se distinguent par aucun usage spécifique, mais plutôt par le fait de ne pas faire ce que tous les autres font (…). Ils n'utilisent qu'une faible partie des potentialités offertes par Internet, et d'ailleurs de manière moins systématique que les internautes assidus : ils ne font rien que ces derniers ignorent et font moins (ou pas du tout) ce qu'ils font. La diversité des usages est donc étroitement liée à la fréquence : les internautes qui se connectent tous les jours font tout plus que les autres*."

## S'intéresser au non-usage

En interrogeant à la fois les internautes et les non-internautes sur les freins à l'utilisation, ce qui produit des résultats très contrastés, le Credoc nous aide sans doute à identifier quelques éléments de la non-connexion "subie" ou "choisie" : pour simplifier grossièrement, on pourrait considérer que les non-connectés "volontaires" sont ceux qui évoquent l'inutilité de l'Internet (21 %) ou les données personnelles (comme expression d'une gêne portant sans doute sur des valeurs : 12 %), tandis que ceux qui subissent la non-connexion évoquent d'abord un problème de compétences (41 %), puis un problème d'argent (12 %).

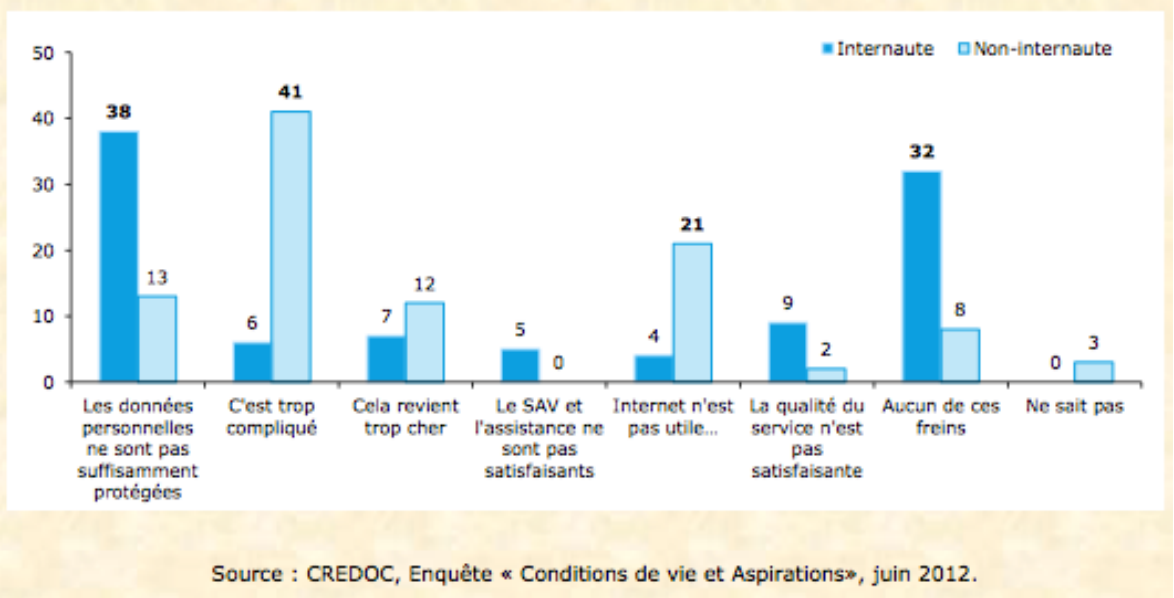
La recherche d'Aurélie Laborde et Nadège Soubiale sur les "non-internautes aquitains[7]" mettait également en lumière un problème (réel ou ressenti) de compétence et de confiance en soi comme

[6] Conseil d'analyse stratégique, "Le fossé numérique en France", Joël Hamelin, Eugénie Lejeune, Jean-Loup Loyer, Laurence Rivière et Clément Schaff, 2011 : http://www.strategie.gouv.fr/content/le-fosse-numerique-en-france

[7] Rapport de recherche « Non internautes aquitains », 2008 : http://raudin.u-bordeaux3.fr/oat/?p=1212

principal facteur de non-usage subi. Celle d'Annabelle Boutet et Jocelyne Trémenbert[8], qui s'appuie sur une lecture approfondie de la littérature sur l'usage et le non-usage, identifie également d'autres facteurs – parmi lesquels l'entourage (conjoint, enfants, parents, amis, collègues…), équipé ou non, utilisateur ou non – et un assez grand nombre de situations "intermédiaires" de non-usage qu'il importerait de comprendre : par exemple, les utilisateurs par "proxy" interposé, ceux qui s'en remettent à un proche ou à un médiateur pour accomplir en leur nom des tâches en ligne. Cette dernière étude met également en lumière un phénomène déjà identifié dans les études américaines, mais très peu étudié : celui des *drop-outs*, ces individus qui ont un jour cessé d'utiliser l'Internet.

**Les freins à l'utilisation d'Internet**




Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations», juin 2012.

L'enquête (désormais ancienne) sur les pratiques culturelles des Français posait, elle, la question " Si vous deviez ne plus utiliser de micro-ordinateur, qu'est-ce qui vous manquerait le plus ?" Les non-diplômés et ceux qui n'ont aucune pratique culturelle étaient bien plus nombreux que les autres à répondre "rien de spécial". En termes de pratiques, les manques le moins fortement ressentis concernent le travail et les services de vie pratique, tandis que les regrets porteraient d'abord sur la communication (en particulier chez les jeunes, mais aussi chez les 55-65 ans, les diplômés du supérieur et ceux qui ont le plus de pratiques culturelles).

On peut retrouver cette importance des fonctions de communication dans l'analyse de Luc Vodoz : "*Les difficultés à obtenir ou entretenir une bonne insertion sociale en raison de « handicaps*

[8] "Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique", 2008 : http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1308587

*numériques » se manifestent le plus souvent sur la scène professionnelle (de plus en plus d'emplois requérant un certain degré de compétence informatique ou, plus globalement, d'aisance dans le domaine des technologies numériques) ou au niveau des relations amicales et familiales. Concernant ces dernières, divers facteurs concourent à accroître l'importance des savoirs numériques, dont l'éclatement spatial des lieux de résidence favorisant le recours au courrier électronique pour la communication entre amis ou membres d'une même famille, mais aussi les pratiques induites par la généralisation des téléphones portables : désormais habitués à coordonner leurs activités par ce biais, de nombreuses personnes – dont la plupart des jeunes adultes – savent qu'elles risquent d'être exclues des espaces-temps de rencontre avec leurs pairs si elles ne peuvent être informées continûment des changements de lieux ou d'heures de rendez-vous qu'autorise le recours aux SMS notamment*."

On ne peut cependant que s'étonner que le non-usage de l'Internet soit aujourd'hui si peu étudié et si mal pris en compte dans les politiques publiques. Tout se passe comme si le "non-usage" restait considéré comme une situation anormale et provisoire, vouée à se résorber naturellement grâce à l'apparition de terminaux plus intuitifs et moins chers (tablettes, ordiphones), ou en cas de « résistance », à corriger par une combinaison d'aides financières, d'équipements publics et d'actions de formation et de sensibilisation. Les quelques recherches disponibles nous démontrent au contraire, d'une part, qu'il existe un non-usage "choisi", légitime et durable et d'autre part, qu'il faudra travailler au cœur des pratiques, des services, des organisations, des rapports de pouvoir d'une société numérique pour rendre ceux-ci plus inclusifs.

# ANNEXE II. LISTE DES PARTICIPANTS AUX VENDREDIS CONTRIBUTIFS DU GROUPE E-INCLUSION

### Ce rapport a été rédigé à la suite d'une série

La concertation a été organisée sous la forme de 3 vendredis contributifs, temps d'échanges et de réflexion collective entre les membres du groupe de travail du Conseil et des personnalités extérieures choisies pour leur compétence ou leur implication sur le sujet. Par ce mode de participation, le Conseil a entendu favoriser l'échange et la réflexion entre les parties prenantes. Ils ont réuni les personnes listées ci-dessous. Une quatrième réunion a permis de récolter les avis d'élus membres du CNNum, représentants de collectivités, de ministères, et d'administrations

### Membres du CNNum

Serge Abiteboul, Cyril Garcia, Christine Balagué, Audrey Harris, Daniel Kaplan, Sophie Pène, Michel Briand, Brigitte Vallée, Nathalie Andrieux, Laurence le Ny, Valérie Peugeot, Benoît Thieulin.

**Secrétariat Général :** Jean-Baptiste Soufron, Judith Herzog

*Avec le soutien de Nod-A*

### Participants aux ateliers

- Amélie Turet - Délégation aux Usages de l'Internet (DUI)
- Annabelle Boutet - Télécom Bretagne
- Anne Claire Dubreuil - CRéATIF - Conseil Général du Lot
- Bernard Benhamou - Délégation aux usages de l'Internet (DUI)
- Caroline Allard, Agence des Nouvelles Solidarités Actives (ANSA)
- Dana Diminescu, Telecom ParisTech
- Dominique Lambert - Fondation Steria
- Elisabeth Le Faucheur Joncour, Ville de Brest
- Emmanuel Saunier - SCIC réseau 2000 (R2K)
- Emmanuel Vandamme - Association Nord Internet Solidaire (ANIS)
- Émilie Berdellou - Caisse des Dépôts
- Evelyne Heard – SFR
- Francine Bavay - Orange

- Gérard Elbaze - Médias Cité
- Gilles Dowek - Institut national de recherche en informatique et en automatique (INRIA)
- Jacques-François Marchandise – Fondation Internet Nouvelle Génération (FING)
- Jacques Houdremont - Le fil des idées
- Jérôme Lamache - CRéATIF et Espace Public Numérique de Basse Normandie
- Jean-Pierre Archambault - Association enseignement public et informatique (EPI)
- Julien Bastide – Fédération des centres sociaux
- Loïc Gervais - Médiateur numérique ville de Thonon
- Luc Bretones - Orange
- Marc Laget – Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR)
- Marie Hélène Féron - La Fonderie
- Marie Odile Charaudeau - Association de la maîtrise et de la valorisation des contenus
- Margault Phelip - Emmaüs Défi
- Monique Mai - Orange
- Natacha Crimier - Région PACA
- Pascal Percq, Mouvement ATD Quart-Monde
- Pascal Plantard, M@rsouins – Rennes 2
- Patrice Bohmert - Conseil Général des Deux – Sèvres
- Pierre Perez - Délégation aux Usages de l'Internet (DUI)
- Reynald Chapuis - Pôle emploi
- Serge Nédélec, Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes
- Simon Roussey, Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA)
- Sophie Houzet - Pôle Numérique
- Tamer El Aïdy - Association Les Petits Débrouillards
- Yann Vandeputte – Fédération des centres sociaux
- Yves Sibilaud – Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication (ARSENIC)

# ANNEXE III. CONTRIBUTIONS DES PARTICIPANTS AU GROUPE E-INCLUSION

**SOMMAIRE**


1. Agence des nouvelles solidarités actives (ANSA)
2. Association Enseignement Public et informatique
3. Association les petits débrouillards
4. Association Nord Internet Solidaire (ANIS)
5. Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication (ARSENIC)
6. ATD Quart Monde
7. Caisse des Dépôts
8. Conseil Général des Deux-Sèvres
9. Conseil Général du Lot
10. Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR)
11. Délégation aux Usages de l'Internet
12. Fédération des centres sociaux
13. Fondation STERIA
14. Institut national de recherche en informatique et en automatique (INRIA)
15. La Fonderie
16. Le fil des idées
17. M@rsouins
18. Médiateur Numérique de la Ville de Thonon
19. Orange (Monique Mai)
20. Orange (Francine Bavay)
21. Orange (Nadia Frontigny)
22. Pôle emploi
23. Pôle Numérique
24. Savoir en actes
25. SCIC R2K/APROGED (contribution commune)
26. SFR
27. Télécom Paris Tech
28. Ville de Brest

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution de l'Agence des nouvelles solidarités actives (ANSA)

### 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Si l'on entend par « inclusion numérique », la volonté de la puissance publique d'équiper, de connecter et de former l'ensemble des publics aux technologies numériques pour leur permettre de profiter des services associés (démarche administrative, recherche d'emploi, loisirs, achats…), les cibles prioritaires devraient être :

1. **Les personnes âgées**, qui souffrent d'une forme d'auto-exclusion car ne se sentant pas en capacité d'utiliser ces technologies modernes.

2. **Les personnes en grande exclusion** qui n'ont ni les moyens, ni la capacité physique de se doter d'un équipement et d'une connexion.

3. **Les personnes en situation de pauvreté** dont le coût d'un équipement et d'une connexion représente une part trop importante de leur « reste pour vivre ».

Si on élargit la notion d'inclusion numérique à la recherche de valeur ajoutée sociale par l'utilisation des technologies numériques, d'autres publics peuvent être visés :

1. **Les publics ayant un faible niveau de qualification** mais dont la maîtrise des technologies de l'information et des communications (TIC) pourrait faciliter la démarche.
2. **Les parents d'élèves ne maîtrisant pas les outils numériques** et n'étant donc pas en capacité d'accompagner leurs enfants dans leurs utilisations du numérique.
3. **Les professionnels de l'action sociale et des associations** en lien avec les publics (conseillers du CG ou de mission locale, CHRS, associations de quartiers…) évoquées précédemment pour qu'ils puissent à leur tour les accompagner dans leur démarche et les sensibiliser aux usages du numérique.

### 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Sur la question de l'inclusion numérique comme la volonté de donner un accès à tous aux technologies, il semble nécessaire de **se baser sur des critères objectifs tels que le pourcentage**

**de personnes dotées d'une adresse e-mail au sein d'une population donnée** ou le pourcentage de personnes ayant recours à certains services (exemple : la recherche d'emploi sur Internet pour les personnes en recherche d'un emploi).

**Une comparaison de certains indicateurs par publics** (personnes retraitées, étudiants, cadres, chômeurs…) serait intéressante afin de mesurer si les écarts se creusent quant à l'utilisation de certains services (démarche administrative, achat en ligne, réseaux sociaux) ou si au contraire, ils se resserrent, facilitant ainsi une certaine forme de cohésion sociale.

En complément, **une enquête particulière pour mesurer la capacité des parents d'élèves à accompagner leurs enfants** (notamment en zone très urbaine, ou en zone rurale) permettrait de suivre ce public spécifique.
Sur la question de l'usage du numérique comme un vecteur d'insertion sociale et professionnelle, il serait intéressant de mesurer :
Sur le champ de l'emploi : le **nombre de personnes avec un faible niveau de qualification ayant accès à un emploi ou à une formation qualifiante** en lien avec les outils numériques
**Le niveau de qualification des professionnels de l'action sociale** en lien avec les publics concernés

### 3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

La nécessité d'équiper l'ensemble de la population vers l'usage du numérique ne fait pas consensus : l'accès au numérique doit-il être considéré comme un droit ou comme un devoir ? C'est une question sensible car si certaines personnes préfèrent se tenir éloignée des TIC (les personnes âgées notamment), elles doivent cependant être en mesure de réaliser certaines actions (exemple : acheter une carte de réduction SNCF au guichet).

Ce qui est alors important est d'adopter une démarche positive en allant vers les personnes qui ne se disent pas intéressées pour leur faire une démonstration des nouveaux services que pourrait leur apporter une utilisation de ceux-ci. Encourager l'usage sans pour autant le rendre obligatoire.

Pour les personnes victimes d'une exclusion numérique pour des raisons financières, le consensus semble exister pour dire que l'accès à l'information et aux communications peut être considéré comme un droit et ce, quels que soit sa situation sociale ou professionnelle et son niveau de ressources. En revanche, si le consensus existe, il ne se traduit pas aujourd'hui par

une offre « sociale » nationale mais par l'existence d'initiatives locales.
Concernant le sujet des formations aux outils numériques pour les personnes éprouvant des difficultés à trouver un emploi, la plupart des acteurs s'accordent sur l'intérêt d'encourager les initiatives visant à offrir de nouvelles compétences à des jeunes ayant décroché du système scolaire ou à des personnes ayant évolué toute leur vie sur des secteurs qui n'offrent plus de débouchés. Dans les faits, il est beaucoup plus complexe de mettre au point ce type de formations, le montage de celles-ci se heurtant à des difficultés administratives (agréments, reconnaissance d'un diplôme…) et financières (recherche de financements publics ou privés). Au final, ces initiatives sont très peu développées alors qu'elles pourraient ouvrir de vraies passerelles vers un emploi stable au sein de secteurs où une demande existe pour recruter des profils ayant une qualification « intermédiaire ».

Enfin, sur la question de la formation aux TIC des professionnels de l'action sociale, l'ensemble des parties prenantes admet l'idée qu'une maîtrise des outils par les professionnels faciliterait forcément le recours aux services qui sont destinés à leurs publics. Cependant, cette appropriation sous-tend un chantier de conduite du changement qui localement, suivant les structures, peut rencontrer des freins. Elle doit donc être impulsée par une volonté politique forte qui n'est pas très marquée aujourd'hui.

### 4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

**Sur la question de l'accès au numérique,** quelques initiatives parmi d'autres, peuvent être citées :
Démarche de la ville de Fontenay-sous-Bois pour donner accès au numérique tous et faire d'Internet un outil de cohésion sociale.

- Diffusion de cartes prépayées pour donner accès au téléphone aux personnes en grande exclusion. Se développe aujourd'hui sur l'accès Internet, Emmaüs Défi/SFR
- Projet à l'Eure d'Internet : Expérimentation « Équiper/Connecter/Former » sur la commune de Gaillon

**Sur la question de la formation aux TIC** pour faciliter l'accès à l'emploi :

- Projet de formation de jeunes au Cambodge (voir description détaillée ci-après), Passerelle Numérique.

- Projet « Unité de Formation par Alternance » aux métiers du numérique pour les jeunes sans diplôme, R2K.
- Projet « RECODE » pour former des personnes sans emploi issues de l'industrie à la gestion électronique de documents (GED) et à la téléphonie, Groupe Altereos.
- École 42 : École lancée par Xavier Niel pour repérer et former aux métiers de l'informatique 1 000 jeunes par an.

**Sur la question de la formation des acteurs** de l'action sociale :

- Projet mené pour former des tuteurs numériques dans les centres d'hébergement d'urgence, Associations des Cités du Secours Catholique.

### 5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

**Sur la question de l'usage du numérique,** il est possible de mettre à profit un ensemble de services et d'outils d'échanges interactifs qui se sont démocratisés (exemple : usage des tablettes, Facebook, e-ticketing…) pour montrer la plus-value des outils numériques aux populations les plus réticentes. À l'inverse, il est primordial de veiller à ce que les outils en voie de démocratisation ne contribuent pas à accentuer l'exclusion sociale ou professionnelle de certains groupes de populations. Dans un contexte d'accélération des usages numériques (exemple : la ville numérique, dématérialisation des titres de transport…), une vigilance particulière doit être accordée à ce point en **accompagnement le grand public et les professionnels pour faciliter l'utilisation des nouveaux services**.

**Sur la question des formations**, le développement des nouveaux métiers est une occasion fantastique pour permettre à des personnes étant capables de se former à certains outils numériques (exemples : GED, logiciel de programmation) et de leur offrir ainsi un emploi. Une cartographie des métiers et un repérage des nouveaux titres qui pourraient être créés pourraient dynamiser le développement de ces nouveaux métiers.

### 6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

**Passerelles Numériques** : 540 étudiants dans la promo 2012-2013 répartis au Cambodge, Vietnam et Philippines ; sélectionnés parmi des jeunes de milieu ruraux, défavorisés ; processus de détection mis en place dans tout le pays ; grande qualité des étudiants recrutés ; ils reçoivent

une formation professionnalisante qui leur permet de trouver un emploi dans le tertiaire (organismes publics, agence Web, entreprises internationales, etc.) et d'avoir des compétences qui leur permettra d'évoluer dans le monde de l'entreprise. Cela développe aussi une offre de compétences pour les entreprises qui souhaitent s'installer dans ces pays.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

La diffusion d'initiatives innovantes demande à la fois :

- La mutualisation et la diffusion des retours d'expériences menées (bonnes pratiques et erreurs commises).
- Un portage politique fort à l'échelle du territoire vers lequel on souhaite mener cette diffusion.
- L'existence de solutions financières pérennes pouvant reposer sur des financements publics ou privés sécurisés dans le temps
- Une valorisation des initiatives afin de ne pas stigmatiser les populations qui vont en être la cible.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution de l'Association Enseignement Public et Informatique

## 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Les autorités de la République.
**Une priorité : un enseignement de la science et technique informatique pour tous les élèves.**

L'enjeu est de ne pas « produire » à n'en plus finir des générations d'exclus du numérique. Cette priorité relève d'une approche selon laquelle usages du numérique et science et technique informatique, loin d'être sans rapport voire antagoniques, sont au contraire complémentaires et se renforcent mutuellement. Le rôle de l'École de la République est fondamental en matière de formation initiale, en particulier pour les publics défavorisés. Pour les générations qui ne sont plus à l'École, c'est une question de formation continue, à laquelle il arrive de se substituer à une formation initiale qui n'a pas eu lieu.
Des premiers pas ont été faits : création à la rentrée 2012 de l'enseignement de spécialité optionnel « Informatique et sciences du numérique » (ISN), extension en Terminale ES et L à la rentrée 2014 sous forme d'une option, enseignement d'informatique à la rentrée 2013 pour les élèves des classes préparatoires aux grandes écoles scientifiques. Ils en appellent d'autres.

Cette priorité correspond à un enjeu fort pour le pays.

### Pourquoi cette priorité ?

Dans la société, de plus en plus d'activités et de réalisations reposent sur la numérisation de l'information. Or, au cœur du numérique, il y a la science informatique car elle est la science du traitement et de la représentation de l'information numérisée. Elle sous-tend le numérique comme la biologie sous-tend le vivant et les sciences physiques l'industrie de l'énergie

L'enjeu est triple : former l'homme, le travailleur et le citoyen, à savoir les missions traditionnelles de l'École (1). En effet, il s'agit de donner à tous les élèves la culture générale scientifique et technique correspondant à notre époque où le numérique et l'informatique sont omniprésents : tout un chacun est concerné au quotidien par le numérique ; l'informatisation est la forme contemporaine de l'industrialisation et là aussi tout le monde est concerné, pas seulement les informaticiens (2) ; on ne compte plus les débats de société que l'informatique suscite. À ces titres, elle est bien une composante de la culture générale. Or, la mission essentielle du système éducatif, de la maternelle au lycée, relève fondamentalement de la

culture générale. Nous verrons ci-après comment l'École donne une culture générale à tous les élèves et, pour le numérique, quels sont les contenus scientifiques correspondant à cette culture.

On peut simplement rappeler dans un premier temps que, lors des débats sur l'énergie, un citoyen sait de « quoi il retourne » car il peut se référer à ses cours de sciences physiques. Idem pour ceux sur les OGM avec ce qu'il a appris en SVT. Mais que signifie « code source » pour quelqu'un qui n'a jamais écrit la moindre ligne de programme ? « Neutralité du Net » pour celui qui n'a aucune représentation mentale d'un réseau informatique ? L'on se souvient que lors des votes sur la transposition de la directive européenne DADVSI et de la loi Hadopi, s'il fut abondamment question de copie privée, de propriété intellectuelle, de modèles économiques, ce fut sur fond d'interopérabilité, de DRM, de code source, de logiciels en tant que tels. Dans un cas comme dans l'autre on n'a pu que constater un sérieux déficit global de culture informatique largement partagé. La question se pose bien de savoir quelles sont les représentations mentales opérationnelles, les connaissances scientifiques et techniques qui permettent à tout un chacun d'être en phase et en prise sur la société dans laquelle il vit (3).

### 3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

#### Une controverse ancienne

Concernant la discipline scolaire informatique, dans un certain nombre de pays notamment européens, on constate sur la durée une émergence chaotique, avec des avancées et des reculs, un mouvement de balancier. Dans les années 1980 et 1990, il y avait en France dans les lycées une option informatique d'enseignement général qui donnait satisfaction. Ce qui n'a pas empêché qu'on la supprime, pour de mauvaises raisons, une première fois en 1992 (alors qu'elle était en voie de généralisation au début de la décennie 1990) et une seconde fois en 1998 après qu'elle eut été rétablie en 1995.

Une controverse ancienne existe entre deux approches pédagogiques. Pour l'une, les apprentissages informatiques doivent se faire exclusivement à travers les usages de l'outil informatique dans les différentes matières scolaires existantes : pas de discipline informatique. Pour l'autre, l'informatique étant peu ou prou partout dans les disciplines enseignées, elle doit être quelque part en particulier, à un moment donné, sous la forme d'une discipline scolaire en tant que telle. Pour les uns, l'utilisation des TIC suffit. Pour les autres, l'utilisation d'un outil,

matériel, logiciel, conceptuel, ne suffit pas pour le maîtriser (4).

**L'échec prévisible du B2i**

Traduisant l'approche exclusive par les usages, le B2i a été mis en place au début des années 2000. Il a été rendu obligatoire en 2008 pour l'obtention du brevet des collèges. Il y aurait beaucoup à dire sur la tournure prise par les événements. On a assisté à des attributions massives et systématiques afin que les élèves ne soient pas recalés à l'examen. Le B2i s'est révélé être une machine administrative, donnant lieu à des « courses à la croix » sans réalités ni finalités pédagogiques.

L'échec est manifeste, un échec prévisible dont il ne faut pas s'étonner. En effet, le B2i suppose implicitement un apport de connaissances mais ne dit pas où les trouver, dans quelles disciplines, ni même ce qu'elles sont ! Cette absence de contenus scientifiques explicitement nommés est déjà à elle seule un handicap majeur et rédhibitoire. Par ailleurs, il n'est pas évident d'organiser des apprentissages progressifs sur la durée lorsque les compétences recherchées sont formulées de manière très générale (du type « maîtriser les fonctions de base » ou « effectuer une recherche simple »), éventuellement répétitives à l'identique d'un cycle d'enseignement à l'autre. Mais quand, en plus, cela doit se faire par des contributions multiples et partielles des disciplines, à partir de leurs points de vue, sans le fil conducteur de la cohérence didactique des notions informatiques, par des enseignants insuffisamment formés voire, trop souvent, non formés, on imagine aisément le caractère ardu de la tâche au plan de l'organisation concrète.

Pour se faire une idée de ces difficultés, il suffit d'imaginer l'apprentissage du passé composé et du subjonctif qui serait confié à d'autres disciplines que le français (dont on décréterait en passant qu'il n'a pas de raison d'être), au gré de leurs besoins propres (de leur « bon vouloir »), pour la raison que l'enseignement s'y fait en français. Idem pour l'apprentissage des mathématiques (exit aussi !), outil pour les autres disciplines. On confierait alors l'étude des entiers relatifs au professeur d'histoire qui les traiterait lorsqu'il s'intéresse à la période « avant-après JC ». Et les coordonnées seraient vues lors de la présentation des notions de latitude et de longitude en géographie. D'évidence cela ne marcherait pas. Et les faits ont montré que cela ne marchait pas non plus pour l'informatique.

### Des statuts divers de l'informatique scolaire

Il faut bien distinguer ces statuts. Sinon existe le risque de ne pas faire face aux enjeux. Pour une part, le B2i repose sur une confusion sur ces statuts. Rappelons-les (5).
Outil pédagogique, l'ordinateur enrichit la panoplie des instruments de l'enseignant. Il se prête à la création de situations de communication « réelles » ayant du sens, notamment pour des élèves en difficulté. Il constitue un outil pour la motivation. Il favorise l'activité, l'initiative, la créativité, etc.

L'informatique s'immisce dans les objets, les méthodes et les outils des savoirs constitués, transformant leur « essence », et leur enseignement doit en tenir compte (contenus enseignés aux élèves, programmes scolaires). C'est particulièrement vrai pour les enseignements techniques et professionnels. Et pour les mathématiques, notamment de par l'impact des outils de calcul (dans le cadre de la pérenne et intrinsèque dialectique démonstration/calcul). Mais, peu ou prou, toutes les disciplines sont concernées, des SVT à l'histoire-géographie en passant par les sciences physiques.

L'ordinateur est également outil de travail personnel et collectif des enseignants, des élèves et de la communauté éducative, notamment dans le cadre des ENT. Et l'informatique est objet d'enseignement, discipline scolaire.

### Une complémentarité

Il y a une complémentarité de l'informatique « outil pédagogique » et l'informatique « objet d'enseignement » : dans les années 1980, les lycées où il y avait le plus d'usages de l'ordinateur étaient ceux où il y avait l'option d'informatique d'enseignement général. Un enseignement de l'informatique « décharge » l'enseignant de français ou de sciences physiques de l'obligation d'enseigner à ses élèves des rudiments d'informatique. Ce qui est le cas du rôle joué par exemple par les cours de français ou de mathématiques pour l'ensemble des autres disciplines. Si l'usage des ressources numériques présente des spécificités d'une discipline à l'autre, il y a un incontournable fonds commun de connaissances informatiques pour toutes. Alors, l'enseignant peut se concentrer sur sa pédagogie.

### Usages pédagogiques et connaissances scientifiques et techniques

La difficulté au quotidien des usages du numérique réside notamment dans la variété et la multiplicité des problématiques, nouvelles et/ou revisitées. Il y a ce qui doit changer et ce qui, pour l'essentiel, ne bouge pas, le temps de la pédagogie étant le temps long. L'enseignant doit

maîtriser des outils complexes pour les utiliser avec discernement, pour faire mieux, autrement ou simplement faire ce que l'on ne pouvait pas faire avant le numérique. Il lui faut savoir ce que l'on peut raisonnablement attendre de ces outils, connaître leurs potentialités et leurs limites. Et il y a les évolutions du système éducatif qui, comme les autres administrations, intègre l'informatique dans son fonctionnement quotidien. Le nouveau contexte pédagogico-éducatif suppose donc des connaissances, des savoirs, des représentations mentales opérationnelles en matière d'informatique et de numérique. C'est indispensable pour pouvoir se faire une opinion sur ce qui est nouveau, d'une manière autonome et dans le dialogue avec les collègues et les spécialistes. L'enseignant doit pouvoir réfléchir aux problématiques pédagogiques et éducatives en s'appuyant sur une bonne culture générale informatique qui est de fait au XXIe siècle l'une des conditions nécessaires à l'exercice du métier d'enseignant. Il doit donc y avoir à la fois formation scientifique informatique et formation professionnalisant aux usages du numérique.

**Comment l'École donne-t-elle une culture générale ?**

C'est simple, il suffit de regarder ! Depuis longtemps, nous savons qu'il est indispensable que tous les jeunes soient initiés aux notions fondamentales de nombre et d'opération, de vitesse et de force, d'atome et de molécule, de microbe et de virus, de genre et de nombre, d'événement et de chronologie etc. Notamment parce que les sciences physiques sous-tendent les réalisations industrielles, parce que la biologie sous-tend la santé et l'avenir de la biosphère, pour que le citoyen ait des références pour se faire son opinion sur le nucléaire ou les OGM… Ces initiations se font dans un cadre disciplinaire.

Aujourd'hui, le monde devenant numérique, il est incontournable d'initier les jeunes de la même façon aux notions centrales de l'informatique, devenues tout aussi indispensables : celles d'algorithme, de langage et de programme, de machine et d'architecture, de réseau et de protocole, d'information et de communication, de données et de formats, etc. Cela ne peut se faire qu'au sein d'une discipline informatique : l'expérience a montré que « cliquer sur une souris » et utiliser les fonctions simples d'un logiciel sont loin de suffire.

5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

Les actions menées ces dernières années ont commencé à porter leurs fruits. On sait le rôle joué par l'EPI, des personnalités au premier rang desquelles Serge Abiteboul, Gérard Berry, Colin de La Higuera, Gilles Dowek, Maurice Nivat, le groupe ITIC-EPI-SIF. Il y a eu la création d'ISN en Terminale S, qui a ouvert dans 727 lycées et regroupe plus de 10 000 élèves, Il y aura son extension en Terminale ES et L, la mise en place d'un enseignement d'informatique dans les CPGE scientifiques.

L'Académie des Sciences a adopté en avril 2013 un rapport en faveur de l'enseignement de l'informatique : « L'enseignement de l'informatique en France - Il est urgent de ne plus attendre » (6). Elle se prononce pour un enseignement à tous les élèves au collège et au lycée après une sensibilisation à l'école primaire.

On constate des créations analogues à l'étranger (7), des convergences (8).

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

L'enjeu sociétal impose une généralisation de l'enseignement de l'informatique : il s'agit de donner à tous une composante de la culture générale de notre époque. C'est une décision politique à prendre sans tarder. L'objectif étant fixé, un calendrier de « passage à l'échelle », à la fois réaliste et ambitieux, doit être établi.

### La formation des enseignants

Une question incontournable reste à régler : la formation des enseignants. Pour faire face au nombre (tous les élèves sont concernés), il faut avoir pour l'informatique l'objectif de faire ce que l'on fait pour les autres disciplines, au collège et au lycée, à savoir recruter des professeurs titulaires d'un Capes ou d'une agrégation d'informatique que l'on doit créer sans attendre. Une forte demande est en train de naître au moment où l'informatique est introduite dans les classes préparatoires scientifiques. Les professeurs des écoles doivent eux passer une certification dans les ESPE. Pendant une période transitoire, la formation continue doit, d'une manière complémentaire, aussi faire office de formation initiale pour permettre une montée en charge progressive.

(1) « L'informatique à l'école : il ne suffit pas de savoir cliquer sur une souris », Jean-Pierre Archambault, Gérard Berry, Maurice Nivat, *Paru dans* Rue89*, Tribune du 28 juin 2012*
http://www.rue89.com/2012/06/28/linformatique-lÉcole-il-ne-suffit-pas-de-savoir-cliquer-sur-une-souris-233389
(2) « Contre l'illettrisme numérique en entreprise », Louis Becq
http://www.epi.asso.fr/revue/articles/a1301e.htm
*Cet article a paru initialement, sous une forme courte, dans le supplément hebdomadaire « Sciences & techno » du* Monde *daté samedi 8 décembre 2012, page 8*
(3) « Exercice de la citoyenneté et culture informatique », Jean-Pierre Archambault, *Framablog*
http://www.framablog.org/index.php/post/2011/11/27/citoyennete-culture-informatique#comments
http://www.epi.asso.fr/revue/articles/a1112d.htm)
(4) « L'informatique, discipline scolaire. Un long et tortueux cheminement », Jean-Pierre Archambault, *colloque Didapro4*
http://www.epi.asso.fr/revue/articles/a1205f.htm
(5) « Pour une culture numérique », Jean-Pierre Archambault et Gilles Dowek**,** *La Vie de la Recherche Scientifique*
http://www.sncs.fr/IMG/pdf/VRS392_Web.pdf
(p. 38, 39 et 40)
(6) « L'enseignement de l'informatique en France - Il est urgent de ne plus attendre »
http://www.academie-sciences.fr/activite/rapport/rads_0513.pdf
(7) « L'informatique est une science bien trop sérieuse pour être laissée aux informaticiens », Serge Abiteboul, Colin de La Higuera et Gilles Dowek, *Le Monde*, juin 2012.
http://www.lemonde.fr/idees/article/2012/06/22/l-informatique-est-une-science-bien-trop-serieuse-pour-etre-laissee-aux-informaticiens_1722939_3232.html?xtmc=science_trop_serieuse&xtcr=1
(8) « La science informatique doit être enseignée dès le secondaire au même titre que la physique ou la biologie - Des analyses convergentes », Jacques Baudé
http://www.epi.asso.fr/revue/articles/a1304c.htm

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution de l'Association les petits débrouillards

### 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

**Objectif prioritaire 1** : former (scientifiquement) les cadres intermédiaires (associatifs ou territoriaux) aux usages sociaux des réseaux numériques.

Après 10 ans de politique volontariste pour s'approprier des enjeux et des postures (et non pas l'apprentissage d'une technique), nous nous retrouvons toujours à déconstruire les "techno-imaginaires". La lecture des termes dans lesquels nous sommes interpellés en tant que structure d'éducation populaire en est un marqueur fort :

- "Bonjour, pouvez-vous nous faire une animation sur les dangers d'Internet ?"
- "Bonjour," (c'est toujours cordial) "on souhaite réaliser une animation pour ados sur les addictions aux jeux vidéo violents"

- "Bonjour, on a décidé de lutter contre les dangers des réseaux sociaux, alors on a interdit Facebook dans notre EPN, mais les jeunes ils ont des smartphones ".

On se rend compte alors que les animateurs d'EPN, qui sont souvent au centre du dispositif, manquent de soutien pour formaliser leur posture, donner à voir leur métier et surtout peinent à trouver des relais politiques forts pour formaliser les ambitions d'une culture numérique généralisée.

**Sans réelle avancée des cadres intermédiaires sur la compréhension des phénomènes sociaux liés aux usages numériques, les politiques produites localement resteront au niveau de :**
*"Je vois bien comment fait mon fils, il se couche tard et reste nul à l'école, c'est à cause d'Internet".*

**Objectif prioritaire 1bis** : former les enseignants aux usages, à la lecture des signaux faibles, à l'innovation pédagogiques.

**Les enseignants formés aujourd'hui, auront une carrière de 40 ans et formeront des enfants qui verront le XXII$^{e}$ siècle !**

C'est vertigineux, mais c'est dire le poids qui réside sur les épaules des IUFM et de la formation continue au sien de l'éducation nationale. À la lecture des programmes enseignés, des cours mis en place, mais aussi de nos retours lors des interventions en IUFM, il est plus qu'urgent de récréer un lien tangible entre les enseignants d'IUFM ("vieux schnocks déconnectés") et stagiaires ("jeunes cons accrochés à leurs portables"). Arrêtons de tourner le dos aux pratiques numériques personnelles dans le monde professionnel ! Oui à Twitter à l'école ! Oui à Facebook de classe ! Oui à Tumblr ! Oui à tout… car le savoir-faire de l'enseignant sera de transformer les apports du monde extrascolaire en matériau hautement pédagogique et non plus de garder les clés de la bibliothèque.

**Objectif prioritaire 2** : Rapprocher les politiques d'e-inclusion, de celles d'insertion sociale, avec pour ambition d'intégrer et d'impliquer le plus grand nombre dans la société de la connaissance. À ce titre, l'illettrisme est un facteur radical d'exclusion du numérique. Lutter contre l'illettrisme doit se penser avec le numérique, car cela est un outil d'apprentissage et d'émancipation extrêmement puissant (penser également à réaliser des sites accessibles aux illettrés).
Déployer massivement un Internet à un 1 euro par mois en habitat social doit être une autre réponse d'équipement. Ce qui était jusqu'à présent réduit à l'accès au numérique devient : accès aux études, au travail, au marché, à la culture, à ses proches, à de nouvelles rencontres, ou encore à la vie politique locale. Le sujet n'est donc plus de faciliter l'accès mais de donner la capacité de s'impliquer activement dans cette société partiellement numérisée. Nous sommes proches du concept d'*empowerment* qui dans la langue de Molière se définirait comme "Pouvoir d'agir".
**Puisque la médiation visant l'appropriation sociale des TIC est un outil performant et indispensable les destinataires de politiques d'e-inclusion restent les acteurs sociaux impliqués dans ce travail de capacitation.**

**Objectif prioritaire 3** : promouvoir une posture bienveillante (et non fantasmée) en proposant des espaces d'innovations soutenus par l'État. (Comment imaginer l'évaluation de tels espaces ?).

Il est particulièrement surprenant de penser l'innovation ascendante dans des cadres imaginés

par la hiérarchie. Aussi, permettre de redéfinir l'EPN comme un projet social colporté par les usagers implique une redéfinition de la notion de « projet d'établissement ». Comment définir un tel projet avant qu'un fonctionnement initial ait pu être mis en place avec le public. Comment définir un espace de démocratie locale tel que l'EPN si les communautés impliquées sur le territoire l'ignorent ? Comment évaluer un EPN au-delà des objectifs d'équipement ou de fréquentation ?
Les espaces de liberté et de création tels que les FabLab, HackerSpace et autres MakerSpaces, se déroulèrent en dehors de la puissance publique. Or, face à des communautés agissantes, auto-structurées et en réseau, et dont le principal leitmotiv est "d'agir sur le réel", l'État doit lui aussi permettre la diffusion et la démultiplication de tels lieux. Ne pas soutenir ces espaces, ouvrirait le champ à des fractures de territoires encore plus marquées.
Par exemple : réinventer des Espaces Publics Numériques avec horaires adaptés (soirée, temps libre, e-administration…).

Or, soutenir ces espaces par la puissance publique, c'est en regard modifier la puissance publique elle-même. Les champs de compétences de ces espaces sont très divers : les relations au public vont de la pédagogie à l'entreprenariat, les dynamiques sociales vont de l'insertion sociale aux enjeux démocratiques. **Face à un objet sociétal aussi dense que le « numérique », les politiques connexes doivent être complexes et interdépendantes.** Complexes, dans le sens où la notion de projet, d'évaluation, de public est redéfinie en permanence. Interdépendantes, dans le sens ou la capacitation des citoyens, ne se limite pas à un ministère, mais à une approche globale et transdisciplinaire.

### 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Les quelques milliers d'Espaces Publics Numériques et la multiplication d'appels à projet e-inclusion, témoignent d'une progression en matière d'offre à l'accompagnement à l'inclusion numérique. Toutefois, une analyse sociologique plus fine des appels à projets sur un territoire donné et l'analyse des réponses proposées permettrait d'avoir une indication à moyen terme des directions prises par les politiques locales et leurs effets.
De plus, le nombre croissant de formateurs et d'associations s'impliquant dans la médiation numérique contribuent à cette initiative.
Enfin, de nombreux projets numériques participatifs favorisant le partage de la connaissance entre internautes ont vu le jour ces derniers temps, ce qui en un sens fait preuve de plus d'inclusion numérique (Web participatif et coopératif, sciences participatives, expression multimédia…). Toutefois, comment les organisations territoriales acceptent-elles de céder du pouvoir aux initiatives ascendantes ?

**L'e-inclusion fonctionne avant tout si c'est un support au renforcement démocratique. Notre**

**réponse passe donc par un élargissement de la démocratie**. La modification des organisations gouvernementales à tous les échelons au regard des nouveaux usages proposés ou réalisés par les citoyens est aussi un indicateur clair.

### 3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

**Ces priorités sont clairement discutées, toutefois, les lieux et termes des discussions semblent encore flous.**

Combien de formations aux usages sociaux du numérique (type DU3MI ou M@rsouin) et de diplômes recense-t-on ? Et ce, au regard du nombre de postes concernés (animateurs multimédias tous labels confondus + cadres associatifs + cadres territoriaux) ? Comment sont plus globalement imaginées les politiques nationales d'éducation aux STICS ?

Où sont réalisés les choix d'équipement des lieux d'apprentissage ? Tant d'un point de vue matériel que logiciel ? Face à des technologies et à des usages à déploiement rapide, comment proposer des dispositifs souples et réactifs contraignant l'aliénation à des technologies ?

L'inscription du « bien commun » dans un politique d'*empowerment* peut être une réponse sensée et efficiente, tant du point de vue de l'accompagnement social que du point de vue de la transformation de l'administration publique. La prise en compte et le soutien des initiatives de logiciel libre et de matériel libre est une réponse plausible et, non opposée à des développements économiques.

Enfin, on peut opposer les politiques d'investissement découplées de politiques d'appropriation sociale (on préfère investir dans le béton que dans les neurones). On fibre à tout va sans accompagnement éducatif !

### 4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

- **Le projet Inter-génération** : des jeunes élèves initient des personnes âgées à Internet.
- **Wiki-Brest** : un wiki de territoire qui, grâce au travail de médiation, permet à une grande diversité d'habitants de construire la connaissance d'un territoire (attention la dimension animation-médiation est fondamentale !)
- **Cartoparty** : les habitants de Plouarzel qui réalisent la carte qui sera finalement celle utilisée par le SIG de la commune.
- **Les Open Bidouille Camp** sont des moments où on mixe les cultures, les origines sociales (d'asso d'insertion sociale, asso d'habitants, ingénieurs, scientifiques, bricoleurs…) cette mixité sociale (autour du partage des connaissances) permise par le numérique est un facteur de lutte contre les exclusions et favorise l'e-inclusion. La capacité du public à s'emparer des projets numériques et à les détourner reste toujours aussi surprenante,

car l'imaginaire construit autour des outils entièrement personnalisables et appropriables reste très fort.

La rigidité des services dématérialisés de l'état construite autour des catégories sociologiques dominantes (et non majoritaires) est une incompréhension fondamentale de la puissance du numérique. Pouvoir présenter l'information, la clarifier, accompagner l'internaute en fonction de sa compréhension de la situation est fondamental. Or la simple transposition des formulaires en procédure électronique augmente l'isolement des populations fragilisées ou différentes des catégories dominantes.

**Toutefois, je reste particulièrement surpris par l'incompréhension des nouveaux usages issus des TIC au sein des politiques RH (quels dispositifs d'évaluation, de compréhension). Comment réduire la scission entre pratiques personnelles et pratiques professionnelles ? Cette distance est aujourd'hui principalement pénalisante pour les jeunes générations ! Il s'agit donc de :**

**1/former massivement les directions des personnels à une identification et à une valorisation des pratiques numériques ;**

**2/former les cadres dirigeants à un fonctionnement des organisations plus horizontales.**

### 5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

- La massification de l'accès aux smartphones et tablettes. En ce sens, l'usager et ses pratiques sont définis autant par le terminal que par ses capacités propres.

- On peut voir dans l'arrivée des FabLabs l'émergence d'un nouvel espace d'inclusion numérique ou se croisent pédagogie, loisirs, insertion professionnelle et création d'activité. On pourrait ajouter à cela les espaces de travail ou de création partagés qui sont autant de lieux de partage de savoir favorisant l'inclusion numérique si ces lieux intègrent les politiques de création de communauté.

- La convergence entre les projets collaboratifs de quartier (jardins partagés, les amapes, et autres associations…) et outils numériques recréent la notion d'Internet de quartier. Ces communautés sont parfois imprégnées de numérique dans leur mode d'organisation et de communication. Une analyse plus fine de ces acteurs de démocratie locale et de leur usage du numérique permettrait de nous renseigner sur le lien entre inclusion sociale et inclusion numérique.

- La mondialisation des outils pédagogiques est un lieu de tension. Les fournisseurs d'accès et fabricants de terminaux produisent désormais des contenus pédagogiques. De plus, les territoires numériques qui étaient définis jusqu'alors par la langue utilisée

(et certains marqueurs sociaux) sont de plus convergents. Dans ce paysage inédit, il existe un foisonnement de productions pédagogiques, libres et gratuites mais dont le contexte de production reste invisible. Gagner sur ce terrain, c'est conquérir le monde ! Et comment ne pas se laisser séduire par les outils de lecture de McDo ? des jeux en ligne Kinder ou les cours de biologie créationnistes ?

- L'arrivée des sciences participatives citoyennes et collaboratives implique un changement majeur des formes de dialogue entre sciences et société. Par nature les SPCC s'appuieront tant sur des dynamiques de mise en réseau, donc d'usage des outils TIC, que sur des dynamiques de création et gestion des communautés.

- Enfin dématérialisation de l'État doit signifier simplification (des procédures, des contenus, des dispositifs de compréhension), unification (des services, des entrées) et personnification (renforcement du face-à-face physique). L'utilisation des EPN comme espace de dialogue avec les services de l'état se fait dans un climat de défiance généralisé vis-à-vis de la machine administrative. Or les animateurs d'EPN ne sont pas formés ni prêts à assumer cette délégation implicite.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

- Internet à 1 € en habitat social : projet mené à Brest accompagné par les acteurs socio-éducatif, soumis au vote des habitants en logement social. Il s'agit d'une sorte de « sécurité sociale numérique » ! (Dans le sens garant des dynamiques d'équité sociales comprenant l'accès au numérique comme acte fondamental de l'exercice de sa citoyenneté.)

- Je pense que les initiatives de FabLab associatifs tels qu'on en voit apparaître en Bretagne sont un très bon exemple d'inclusion numérique. Les projets d'Open Data à l'exemple de Open Street Map et des cartoparties organisées dans les quartiers sont une autre forme d'inclusion numérique territorialisée. Ces deux exemples font preuve d'une mise en commun de savoir et de compétences au service d'un projet collectif, d'échange de savoir technique pour l'un et de mise à disposition d'infos géo-localisées pour l'autre.

- Le FabLab dans sa dimension de formation universitaire est un espace inédit dans les rapports de force entre savoirs formels et informels. Ainsi, la pratique du FabLab a pour ambition de permettre la délivrance d'un diplôme, basé sur la pratique. Ce tiers-lieu de l'enseignement ne s'est pas construit contre l'université, mais tout contre. Liée aux questions RH précédemment citées cela permet de voir un circuit global se construire.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

- Former à la coopération : un des aspects déterminants est l'innovation sociale et la dynamique : il faut valoriser, mettre en réseau, apprendre à travailler entre structure et personnes de cultures différentes pour développer des projets de territoires ! **L'enjeu ce sont les territoires en transitions, la société de la connaissance et il faut faire société, avancer ensemble en coopération !**

- Donner un cadre et des moyens de formation pour que ceux qui ont vécu ces expériences puissent les formaliser, transmettre tant aux décideurs, qu'aux acteurs ou au public.

- Coordonner avec une poignée d'acteurs sociaux existant une démarche de compagnonnage dans laquelle se croisent pratiques sociales et numériques d'inclusion. Ces acteurs peuvent être les bibliothèques, maisons de quartier, centres sociaux, EHPAD, missions locales…

- La mise en place d'outils de lecture simples et appropriables sur les usages sociologiques des publics.

- Le déploiement massif en IUFM de pratiques numériques construites autour de la découverte et de l'appropriation. Il ne s'agit pas de former à un logiciel, mais de former à apprendre et à être curieux. Via les enseignants, une culture numérique des enjeux sociaux (culture de la donnée, du partage et de la vie privée) permet le passage à l'échelle d'une posture de découverte critique et bienveillante vis-à-vis des techniques numériques.

- La diffusion de « carte blanche » pour l'expérimentation d'usages ou la création d'espaces et de pratiques centrées sur l'innovation ascendante. Ces dispositifs sont peu répandus actuellement car centrés et bridés par des politiques d'évaluation a priori, et sur des critères discutables.

- La transformation de politiques de gestion des personnels incluant les savoir-faire, les pratiques et nouvelles postures engendrées par l'introduction massive de nouvelles technologies.

## Contribution de l'Association Nord Internet Solidaire (ANIS)

### 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires d'une politique publique d'« inclusion numérique » ?

Tout dépend de ce que l'on appelle « inclusion numérique ». Il y a au moins trois approches de ce terme :

- Une question d'« illectronisme », qui touche une population presque toujours socialement exclue (pauvreté économique + culturelle), et qui donne lieu à des politiques « réparatrices » (exemples : ateliers pour créer une adresse mail, apprentissage du fonctionnement de base d'un navigateur, etc.). Il convient de le faire, c'est utile, mais cela ne permet que de remettre à niveau. Je ne pense pas qu'il y ait un enjeu particulier sur cette question hormis le fait de ne pas s'arrêter là et de ne pas penser que cela répond aux questions d'exclusion sociale (ne pas se contenter de poser des emplâtres numériques sur une jambe de bois sociale - je suis réservé sur les politiques qui, autour du numérique ou d'autres questions, reviennent à « occuper les pauvres »).

- Une question de diffusion d'usages créatifs, innovants, permettant de participer à une démarche de capacitation, d'émancipation, de participation à la vie publique, et qui peuvent par ailleurs répondre à d'autres enjeux de société. Cette question constitue à mon avis le principal enjeu aujourd'hui. Exemples : apprendre à réparer son aspirateur avec le numérique (mode d'emploi en ligne, fabrication d'une pièce sur une imprimante 3D) plutôt que de le mettre à la poubelle et d'aller racheter en grande distribution un modèle fait en Chine ; s'organiser avec le numérique pour créer un jardin partagé sur un terrain délaissé ; participer à un projet de monnaie locale.

- Sur cette question des usages, la notion d'inclusion numérique est double, il s'agit bien d'une inclusion PAR le numérique mais aussi d'une inclusion DANS le numérique, au sens d'une inclusion dans une société en partie façonnée par des pratiques issues du numérique, c'est-à-dire des pratiques sociales nouvelles, qui ont profité de l'espace de liberté du Web (coopération, désintermédiation, fonctionnement plus horizontal, liens faibles, nouvelles formes de confiance, etc.)

Enfin, il y a les questions d'accès à la connexion (zones blanches, haut débit, etc.) que je ne situerais pas dans le champ de l'inclusion numérique, mais plutôt dans celui de l'aménagement, au même titre que les infrastructures de transport, l'accès à l'énergie, à l'eau (question de service universel). Le numérique fait désormais partie d'un tronc commun de services à apporter aux citoyens. Le service universel ne signifie pas une stricte égalité d'accès, il est inévitable que certaines zones soient moins bien desservies, cette desserte de moindre qualité

étant par ailleurs très rarement une limite à l'usage. La demande (peut être légitime) de possesseurs de résidences secondaires de disposer de l'ADSL dans leurs maisons de campagne n'a rien à voir avec l'inclusion numérique, même si on ressort facilement le vieux concept de « fracture numérique » à ce sujet.

### 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Je ne crois pas à l'indicateur du taux d'« illectronisme » (qui serait aujourd'hui de 15 %), qui est à mon avis un indicateur social trop large (ce sont les mêmes personnes qui sont touchées par l'illettrisme, par la grande pauvreté, etc.). On peut le réduire sans résoudre pour autant les difficultés sociales, ce qui ne serait pas un résultat satisfaisant (des gens exclus mais qui savent utiliser un ordinateur).

Ce qui marque que l'on progresse, ce serait par exemple le fait que, localement, le numérique apparaisse naturellement comme un moyen de faire ensemble, de résoudre des questions concrètes.

Autrement dit, on reconnaît que l'on progresse vraiment non pas au fait que tout le monde ait son PIM, mais au fait que des solutions aux questions sociales, économiques et environnementales émergent localement, qu'elles soient portées par des citoyens pour qui le numérique est un moyen d'action parmi d'autres.

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

Il persiste sans doute une opposition entre une vision technique ou techniciste, qui focalise sur les infrastructures/moyens/outils, et une vision focalisée sur les usages socialement innovants. Le concept de « fracture numérique » peut faire office de consensus mais la notion est au mieux floue et au pire, elle ne fait que masquer des questions plus complexes.

**4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

Les FabLabs, le mouvement makers, les gens qui utilisent le numérique pour faire du tricot ou du jardinage, et cela pour plusieurs raisons.

Je constate que ce type d'initiatives donne une vraie place à une expertise d'usage souvent oubliée ou peu valorisée, à des compétences cachées de personnes parfois en situation d'exclusion sociale, et que cette compétence constitue un point d'appui très intéressant pour développer des compétences numériques = on part de ce qu'on sait faire, on se rend compte que le numérique permet d'aller plus loin.

À travers ces lieux et projets, le numérique se connecte vraiment à la « vraie vie », à la ville, aux rapports sociaux, etc. Après 20 ans d'expérimentation dans un espace avant tout immatériel, le numérique prend une matérialité bienvenue, qui permet de s'en emparer autrement.

Cela se traduit par de vrais impacts sur la manière de consommer, de produire, etc. (en plus des impacts sur la manière de s'informer, de communiquer, d'apprendre, qui sont moins récents). Ces projets ne sont justement pas des projets qui visent avant tout à l'inclusion numérique, ils ne ciblent pas un public spécifique (et donc ils ne le stigmatisent pas). Mais à mon avis, ils font bouger les lignes en matière d'inclusion numérique, et ils représentent par exemple une nouvelle frontière (et un nouveau souffle) pour les dispositifs de médiation numérique.

**5. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

L'un des éléments qui me semble transformer le contexte, c'est le fait que le numérique englobe de plus en plus les champs de la fabrication, de la consommation, du transport, de la diffusion d'objets matériels, de l'énergie, en plus des champs de la relation sociale (ce qui était le cas depuis près de 10 ans) et des champs couverts depuis les années 90 par les technologies « de l'information et de la communication ».

Le numérique est donc un véritable élément de transformation sociale. Le terme de numérique peut renvoyer à au moins deux champs complémentaires, celui des technologies et des outils d'une part (qui correspond à la vision « illectronisme » et aux pratiques traditionnelles de la médiation numérique), et celui des usages et des dynamiques sociales d'autre part. Les « TIC », c'est l'outil wiki mais surtout la construction sociale de Wikipédia ; c'est le site Facebook mais avant tout les usages qu'ont inventé les internautes sur cette plateforme. Le numérique, c'est

l'ouverture du code source, des données publiques, un espace de désintermédiation qui offre la possibilité de parler, de créer, de diffuser plus facilement. Un univers plus horizontal, décentré et ouvert, un terreau pour l'innovation sociale.
Le numérique comprend bien entendu ses limites, ses risques, ses revers. Il participe d'un changement de modèle (rapport différent à la valeur, à la confiance, au collectif par rapport à l'individuel), mais ce changement sera long, il dépend de nombreux autres facteurs, et le numérique est loin d'être une solution en tant que telle. C'est juste un des facteurs, qui mérite d'être pris en compte dans une réflexion sur l'inclusion sociale au sens large. L'inclusion numérique, cela pourrait consister à faire toute sa place au numérique comme élément de transformation sociale, en tirer le meilleur parti.

### 6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

Le projet « La veilleuse » à Strasbourg et à Lille.
Les ateliers imprimante 3D au collège Albert Samain de Roubaix (un exemple parmi d'autres de projets touchant à la fabrication numérique et au bidouillage).
Le projet « Savoir ensemble » d'ATD quart monde.
Websourd qui développe des services en ligne par les sourds pour les sourds.

### 7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance « passent à l'échelle », gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?

Je me pose la question du bien-fondé d'un « passage à l'échelle ». Certains projets fonctionnent parce qu'ils sont petits, locaux, qu'ils ont une échelle adaptée. La transposition de projets n'est pas forcément pertinente, elle peut représenter une forme d'institutionnalisation, amener les projets à perdre en agilité et en spontanéité. Plutôt que de transposer des projets, il faut sans doute partager des visions, diffuser des pratiques, des usages créatifs, installer de nouvelles pratiques sociales qui ont fait leur preuve à travers le numérique.

L'un des enjeux sur les politiques publiques est de trouver un moyen de soutenir des projets en laissant le droit à l'expérimentation, le droit à l'erreur, en ne donnant pas de cahiers des charges trop cadrés, de faire confiance aux projets et aux porteurs surtout lorsqu'il s'agit de petits acteurs de terrain.
L'autre enjeu est de ne pas cloisonner les politiques publiques en matière d'inclusion numérique dans le champ du numérique ou dans le champ social, de les prendre en compte de manière.

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution de l'Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication (ARSENIC)

### 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires d'une politique publique d' « inclusion numérique » ?

Arsenic est un réseau d'acteurs de la médiation numérique en région Provence-Alpes-Côte d'Azur*. Par conséquent, nous sommes particulièrement sensibles aux problématiques d'e-inclusion. Mais pour répondre à la question des destinataires et des objectifs prioritaires, il convient avant tout de distinguer 2 grandes missions pour le secteur de la médiation numérique :

- Une mission d'éducation au numérique
- Une mission de ressource numérique

La mission d'éducation au numérique est au cœur de la création des milliers d'Espaces Publics Numériques qui répondaient originellement aux problématiques de lutte contre « la fracture numérique ». Une fracture numérique qui est allée en se diversifiant vers une fracture territoriale, financière, générationnelle, etc.
En faisant le constat d'une Transition numérique de la société, il apparaît incontournable que chaque citoyen doit pouvoir bénéficier d'une culture numérique suffisante pour comprendre et faire des choix dans un environnement où les usages numériques sont omniprésents. Il s'agit là d'une mission socio-numérique qui renvoie aux principes de l'éducation populaire, notamment.
Par conséquent, poser le terme d'e-inclusion revient à considérer l'ensemble des catégories de la population française sans exclusive.

Or, le terme inclusion est souvent confondu avec insertion et prend alors une dimension sociale trop restrictive. Et bien qu'il aille sans dire qu'il est nécessaire d'avoir une attention particulière à ne pas rajouter une exclusion numérique aux nombreuses exclusions dont souffrent les personnes en situation de précarité ou de fragilité, il est nécessaire de disposer d'une offre d'accompagnement aux usages du numérique pour l'ensemble de la population.

Ainsi, lorsqu'un jeune commerçant débute son activité il lui faudra des bases numériques nécessaires pour choisir et utiliser un logiciel de comptabilité, lorsqu'une bénévole doit élaborer une demande de subvention en ligne il sera nécessaire de disposer de compétences numériques, de même pour une TPE devant répondre à un Appel d'Offre dématérialisé, un enseignant souhaitant créer un blog lors d'une classe verte, une auxiliaire de vie voulant régler les chaînes de télévision des Box chez ses clients dépendants, l'étudiant devant accéder à une

curation collaborative en ligne, un adolescent voulant gérer son e-réputation, des parents voulant passer au sans-contact, etc.

L'e-inclusion répond donc à la nécessité d'accompagner l'ensemble des citoyens (quel que soit leur statut administratif, leur âge, leurs ressources, etc.) dans l'acquisition d'une Culture numérique leur assurant suffisamment d'autonomie et surtout de compréhension des enjeux et des fondamentaux du numérique. Une vision uniquement sociale de l'e-inclusion étant alors restreinte…
De plus, au-delà la mission d'éducation au numérique, la médiation numérique répond à une mission de ressource numérique. Qu'il s'agisse de faire ressource au sein d'une structure ou d'un territoire, l'Espace Public Numérique met ici ses compétences, ses réseaux et ses ressources (matérielles et virtuelles) au service des autres dans une logique transversale.

Que l'on parle alors de Tiers-lieux, d'Espaces de Pratiques Numériques, de HackLab, de FabLab, d'InfoLab, etc. on évoque le fait que ces lieux viennent compléter les infrastructures et les services numériques en provoquant la rencontre entre ceux-ci et le public.

Car il s'agit bien là de la force principale de la médiation numérique : celle d'être au contact quotidien des usagers actuels et futurs du numérique… L'e-inclusion prend alors une autre dimension : celle d'impliquer la population dans toutes les étapes de l'élaboration de l'Économie Numérique. Le citoyen n'est pas ici uniquement un consommateur des industries du numérique, mais bien un acteur qui co-conçoit le numérique avec le soutien et l'accompagnement des médiateurs numériques.

Le citoyen peut donner son avis a posteriori (e-tourisme), il peut être à l'initiative (*crowdfunding*), il peut élaborer avec les universités et les entreprises (Open Innovation), il peut utiliser et produire de la donnée (Opendata et Crowdsourcing), etc.

Ainsi, à travers ces deux principales missions (éducation et ressource numériques), la médiation numérique propose une approche améliorative de l'e-inclusion. Le citoyen, quel qu'il soit, est accompagné et impliqué pour faire des choix et agir dans la Transition numérique de la société. Par conséquent, pour mettre en œuvre et reconnaître l'importance de la médiation numérique dans l'e-inclusion, deux objectifs prioritaires peuvent être posés :

- Passer d'une approche managériale des compétences numériques (e-skills) à une approche culturelle et intégrative (e-*empowerment*).

- Intégrer la médiation numérique en amont de la définition des politiques de développement local et national

## 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

**> Passer d'une approche managériale des compétences numériques (e-skills) à une approche culturelle et intégrative (e-*empowerment*).**

Agir pour une e-inclusion, c'est permettre à tous les citoyens de disposer d'une Culture numérique suffisante pour lui permettre d'évoluer et de faire des choix dans la société numérique. Or, qu'il s'agisse de l'Éducation nationale, de la Formation Professionnelle et même de nombreux Espaces Publics Numériques, force est de constater que la plupart de ces acteurs s'appuient sur des référentiels de formation ou d'animation reposant essentiellement sur une approche manipulatoire du numérique (écrire un texte, allumer et éteindre un appareil, retoucher une photo, etc.), force est de constater que peu d'entre eux s'intéresse au sens que les usagers donnent à ces contenus, et encore moins à la validation de pré-requis plus fondamentaux.

En effet, aujourd'hui des concepts tels que la « citoyenneté numérique » ou la « culture numérique », insistent sur les compétences et les connaissances nécessaires pour être efficaces au sein d'un environnement social où les médias sont de plus en plus présents, où les distinctions entre producteurs et consommateurs s'évanouissent et où le flou entre les univers publics et privés créent de nouveaux défis éthiques et de nouvelles opportunités. Dans la culture participative qui est en train d'émerger, la culture s'imprègne des nouvelles technologies des médias en expansion et y répond.

L'utilisateur peut archiver, annoter, s'approprier et faire circuler les contenus des médias grâce à de nouveaux et puissants moyens. Mais au-delà des compétences en matière d'outils et du fait qu'existent des rythmes et des lieux différenciés d'apprentissage entre les générations et en fonction du milieu social et du mode de rapport à la culture et aux médias, nous ne pouvons faire l'impasse sur les questionnements autour de la culture numérique.

Réussir une politique d'e-inclusion c'est donc compléter une approche du numérique via ses seuls outils (logiciels, matériels, etc.) par une appropriation de fondamentaux comme la lecture sur écran, la virtualité de l'information, l'identité numérique, l'économie du numérique, l'hypertexte, la collaboration, le bien commun, etc. De façon caricaturale, passer d'un atelier Word à un atelier Produire un texte, d'un atelier Photoshop à un atelier Se constituer un patrimoine photo familial, d'un atelier Utiliser les services Google à Comprendre la gratuité des services de Google, etc. Le citoyen du numérique doit pouvoir faire ses propres choix et comprendre ses usages (e-*empowerment*). Pour parvenir à la réussite de cet objectif, un important travail de positionnement professionnel de la part des médiateurs, formateurs, éducateurs et enseignants est primordial…

**> Intégrer la médiation numérique en amont de la définition des politiques de développement local.**

Enfin, pour réussir à répondre aux enjeux de l'e-inclusion, il est nécessaire que la médiation numérique puisse être considérée comme un acteur à part entière de l'Économie numérique au même titre que l'industrie des Infrastructures et celle des services numériques. Et par conséquent être interrogée et impliquée en amont des politiques de développement (Projets de territoires, orientations nationales…).

C'est de cette façon que le déploiement de technologies et services numériques pourra être approprié efficacement et équitablement par la population. Il est possible de citer de nombreux exemples de technologies implantées sur des territoires et qui n'ont pas connu le succès escompté du fait d'une non-implication des usagers dans la définition des usages attenants. C'est notamment le cas de la technologie NFC qui se déploie dans les transports, le tourisme, le commerce, la culture, etc. mais qui est totalement sous-utilisée. Des territoires et des industriels font alors appel à la médiation numérique a posteriori pour interroger et mobiliser la population sur les usages du sans-contact… Une prise en compte en amont aurait alors permis de gagner en temps et en efficacité.

Et ce qui prévaut pour des stratégies de déploiement numérique stricto sensu, vaut aussi pour tout type de stratégies de développement local. Le numérique étant présent dans tous les domaines, la question des usages se pose de façon transversale : développement durable, éducation, urbanisme, emploi, culture, développement économique, tourisme, prévention de la délinquance, etc. Réussir une politique d'e-inclusion c'est intégrer la médiation numérique au cœur des politiques de développement local…

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

Lors des Assises de la médiation numérique qui se sont tenues en septembre 2011, le secteur qui se revendiquait de la seule Animation multimédia en réponse aux problématiques de la Fracture numérique, s'est positionné de façon plus large en se présentant sous l'intitulé de médiation numérique. Il s'agissait tout à la fois de valider la dimension éducative incontournable des Espaces Publics Numériques tout en présentant ces 5 000 lieux et leurs équipes comme des acteurs ressources de leurs territoires.

La création en 2012 d'un ministère de l'Économie Numérique, l'évolution du Conseil National du Numérique, l'Appel de la médiation numérique, etc. sont autant de signes de progrès – encore fragiles. Et parmi les derniers éléments encourageants, on peut citer le rapport confié par

Cécile Duflot à Claudy Lebreton sur l'égalité numérique du territoire qui prévoit de présenter la médiation numérique comme acteur incontournable du développement local par une implication en amont à l'échelle des Bassins de Vie.

Mais malgré cela, force est de constater un grand nombre de fragilités et de points de vigilance. À commencer par la non-reconnaissance des problématiques d'e-inclusion par les élus et les décideurs. En effet, en se basant sur des statistiques nationales présentant des taux d'équipements numériques des ménages sans cesse croissants, il est possible de croire que l'e-inclusion n'est plus un sujet majeur de société.

Mais regarder les usagers sans regarder leurs usages est une erreur importante qu'il est parfois difficile d'expliquer à des non-spécialistes… De plus, pour répondre à l'ensemble des enjeux de l'e-inclusion et plus globalement de la Transition numérique de la société, il est nécessaire de disposer de compétences affirmées et actualisées dans les réseaux de la médiation numérique. Or l'effort de formation et de transfert de savoir-faire n'est actuellement pas suffisant.

Enfin, la médiation numérique, principal acteur de l'e-inclusion n'est pas encore suffisamment structurée, visible et représentée notamment dans les instances nationales ou régionales (CESER, CNNum, Comités interministériels, etc.). La consultation par la Conseil National du Numérique sur le thème de l'e-inclusion doit être une occasion d'affirmer la nécessité pour ce secteur d'être présent au cœur de ces instances…

### 4. Dans le domaine de l'e-inclusion, y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

Outre la période de crises que nous connaissons (économiques, sociologiques, politiques, industrielles, éducatives, etc.) qui engendrent de fait une nouvelle façon d'agir en société (Cf. Petite poucette de Michel Serres) ; on peut dorénavant affirmer que la société connaît un Transition numérique au même titre qu'elle connaît une Transition énergétique.

Le numérique est omniprésent dans notre quotidien : du cœur des campagnes aux métropoles, de l'artisan à la multinationale, de l'élève au retraité, de l'allocataire du RSA au chef d'entreprise, de l'agent territorial au salarié du privé, etc. Et cette omniprésence s'accélère et renouvelle ses formes en permanence, entraînant un vertige pour une grande partie de la population qui, même aguerrie, passe à côté de nombreuses opportunités ou développe des mésusages. Des usages de moins de 5 ans sont maintenant incontournables et leur non-maîtrise crée des exclusions : mobilité, réseaux sociaux, gestion de l'identité numérique, e-recherche d'emploi, etc.

Répondre aux questions de l'e-inclusion dans un tel contexte d'inéluctabilité et de mouvement permanent devient nécessairement complexe et nécessite de disposer d'un réseau de médiation numérique dense, compétent, accessible et performant…

### 6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

La mise en place en région Rhône Alpes du Passeport Numérique Citoyen est une action remarquable en ce sens qu'il propose à tous les citoyens de la région de disposer d'une Culture numérique de base, point de départ d'une autonomie et de capacitation dans la société numérique.

En effet, le Passeport Numérique Citoyen sort du cadre habituel des référentiels numériques (PIM, PCIE, CNI, etc.) pour aller vers une compréhension des enjeux et fondamentaux du numérique, tout en étant ouvert à l'ensemble des citoyens.

Quant à l'intégration du numérique en amont des politiques territoriales, il est important de citer l'effort de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur qui, à travers son réseau ERIC (Espaces Régionaux Internet Citoyen), implique l'ensemble des directions de la collectivité afin d'intégrer la médiation numérique de manière transversale : formation, emploi, développement durable, tourisme, etc.

### 7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ?

Le passage à l'échelle ne doit pas seulement concerner telle ou telle action spécifique, mais doit prendre en compte le secteur de la médiation numérique dans son ensemble. Notre secteur doit bénéficier d'une politique nationale 2.0 de la médiation numérique. Un premier pas a été franchi avec l'intégration des EPN au sein de la feuille de route numérique du gouvernement. Notre secteur doit alors pouvoir dialoguer d'égal à égal avec les autres acteurs de l'Économie numérique et prendre place dans les instances de décision en amont des politiques numériques, comme le Conseil National du Numérique par exemple.

Cette politique nationale doit être définie de façon transversale (et donc interministérielle) ce qui permettra d'ailleurs de faciliter l'identification des moyens financiers nécessaires notamment à la lutte contre l'e-exclusion…

Enfin, la pérennisation d'une politique nationale d'accompagnement aux usages du numérique doit passer par un vaste plan de formation des professionnels. Ce plan doit permettre aux

professionnels de la médiation numérique de s'adapter aux enjeux de l'e-inclusion tout en assurant des missions de plus en plus riches et complexe : accueil et animation de tout type de public, développement de projets, veille, développement local, mise en place de partenariats, maintenance technique, communication, lien avec les décideurs et les élus, gestion administrative, encadrement d'équipe, tutorat, etc.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution de l'ATD Quart Monde

## 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Avec ATD Quart Monde, toutes les actions que nous avons menées ou auxquelles nous avons collaboré concernaient les personnes très pauvres, qu'il s'agisse de citoyens français ou non. Dans ces actions, l'ordinateur a toujours été un "outil" pour des objectifs qui étaient ceux des personnes ou des groupes : lutter contre la misère et les discriminations sociales, participer, s'entraider, être reconnu dans sa dignité, créer…

Aujourd'hui, l'ordinateur est devenu un outil incontournable de la vie sociale, de l'insertion socioprofessionnelle et de l'accès à des services essentiels comme la formation ou l'emploi.
Cependant, si ces technologies ont permis un développement sans précédent en matière d'information, d'expression et même de revendication, de fortes inégalités en matière d'accès aux outils numériques se font encore cruellement ressentir. Cette « fracture numérique» renforce l'exclusion des personnes du Quart Monde, alors même que les démarches administratives qui les concernent (RSA, APL…) sont de plus en plus informatisées.

Parmi les obstacles subsistant à l'utilisation de moyens numériques, le plus important semble être l'accès à Internet (coût). Ceci malgré de multiples initiatives (les tarifs sociaux, par exemple) qui pourraient être généralisées, améliorées et mieux connues (baisse des prix, lutte contre les ententes des fournisseurs, etc.). Pour ce qui est de l'accès à des outils informatiques, de nombreuses associations-revendeurs existent et proposent du matériel de seconde main à bas prix (avec parfois des problèmes de qualité). Des formations sont accessibles (à condition qu'il y ait un accompagnement) une relation humaine proactive pour les plus pauvres.

C'est le cas du récent projet dans le Nord-Pas-de-Calais (voir www.atd-quartmonde.fr/-Projet-Internet) qui a ainsi promu la participation citoyenne, en particulier par l'expression individuelle et collective. Le Mouvement ATD Quart Monde, au travers de ce projet, montre sa volonté de concilier le développement de l'accès à l'informatique et la participation à la vie démocratique. L'outil numérique est un moyen de faire entendre une parole, construite dans un cadre collectif, et non pas un but en soi.

Notre action dans le Nord-Pas-de-Calais en 2011-2012 a également montré que des personnes en situation de grande précarité veulent et peuvent entrer dans des usages riches et réguliers des technologies numériques, à condition qu'un investissement humain soit réalisé dans la durée pour les y accompagner, de façon proche de leur domicile, avec une grande écoute et en s'inscrivant dans un projet de pensée et d'expression collective. La dimension humaine est

fondamentale. Elle demande du temps et de la formation et donc des moyens financiers (accompagnés éventuellement de bénévolat).

**2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?**

Indépendamment des diverses enquêtes qui existent (État, recherche, associations comme les EPN - Espaces publics numériques) elles ne doivent plus seulement prendre en compte les taux d'équipements des ménages (à quoi sert un ordinateur laissé dans un carton ?), ni le taux de couverture mais bien les usages des citoyens. L'enjeu central de "l'inclusion numérique" n'est pas que les citoyens "utilisent" Internet, mais bien qu'il leur soit utile…

**3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?**

Il y aura toujours des controverses. Notre point de vue est de savoir si la société progresse en éliminant la discrimination sociale. La question du numérique n'est pas spécifique. Pour mémoire rappelons le texte gravé au CESE, Conseil Économique Social et Environnemental français : *"Considérer les progrès de la société à l'aune de la qualité de vie du plus démuni et du plus exclu, est la dignité d'une nation fondée sur les droits de l'homme."* Cela vaut aussi pour le numérique.

**4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

Une des initiatives, prise par la Mairie de Paris il y a quelques années avait été de pouvoir déposer et suivre par Internet un dossier unique de demande de logement social et de reporter à la fin de la procédure (juste avant le passage en commission) l'apport des justificatifs nécessaires (au lieu de devoir refaire chaque année le dossier). C'est le genre d'initiative qui facilite la vie du citoyen.

Une autre avait été (entre autres à Besançon) l'utilisation par l'école d'ordinateurs portables accompagné d'un lien aux parents et de l'utilisation des Régies de Quartier pour l'entretien du matériel. De tels projets n'ont cependant pas été évalués du point de vue des plus pauvres.

Mais c'est en Nord-Pas-de-Calais où nous avons vécu à la fois les plus grandes surprises et aussi les confirmations de ce qu'on sait par ailleurs.

**5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

Lors de l'introduction des téléphones portables, les familles les plus pauvres s'en sont fortement équipées car cet outil leur était utile en fonction des objectifs qui étaient les leurs : garder le lien avec des enfants placés ou avec les membres de la famille éloignés, prendre des rendez-vous avec des travailleurs sociaux, prendre des rendez-vous pour un emploi où pointer, ou encore se coordonner avec des amis pour un travail… Les iPads et autres appareils de la même génération voient une convergence de fonctions de l'ordinateur et du téléphone. Si leur utilité s'avère réelle pour les objectifs que poursuivent les citoyens les plus pauvres, ils peuvent devenir un outil d'inclusion sociale.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

La première action à Paris (réponse n°4), qui va aussi dans le sens de la simplification administrative engagée il y a quelques années, pourrait sans doute être généralisée, d'autant plus qu'au niveau de l'administration les outils existent pour la mettre en place. Et de façon générale, tout ce qui rend un service réel aux citoyens peut être une avancée.
À titre d'exemple, des militants d'ATD Quart Monde utilisent fréquemment service-public. fr pour donner l'information (administrative) exacte à des personnes devant effectuer des démarches : le site devient ainsi aussi une base de données de référence, bien plus sûr que de nombreux forums.
Je peux évoquer également comment le projet réalisé dans le Nord-Pas-de-Calais avec les groupes locaux de l'Université populaire Quart Monde (cf note jointe) a débouché ensuite soit sur des pratiques individuelles, soit collectives (blogs) inattendues pour certaines.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Au niveau local : multiplier les formations et les expérimentations à partir des lieux publics, écoles, centres sociaux, mairies. Mais aussi des services publics (postes, sécurité sociale, etc.). S'appuyer sur l'expertise des personnes qui ont l'expérience de la grande pauvreté et de l'exclusion sociale.

Au plan national : que chaque région puisse contribuer à développer des projets concrets de formation en mettant à disposition les outils et les formateurs, en ouvrant des ateliers où l'on s'entraide pour mieux développer les pratiques. Des écoles ont servi de sites pour ce faire, en s'ouvrant en dehors des temps scolaires aux familles. L'intérêt est double, d'une part, cela permet à la fois d'apporter cette dimension de formation dans la proximité et en même temps

de réconcilier les parents avec l'école. Travailler sur l'inter-génération en échange de savoirs et de pratiques.

Des avancées au niveau européen sont encore nécessaires. Par exemple, rares sont les sites-portails qui concentrent l'information administrative comme service-public. fr.

De très nombreux obstacles continuent d'exister sur le plan européen entre autres des situations de monopoles qui font obstacle à une véritable politique européenne d'inclusion numérique.
Comme dans le domaine fiscal, une véritable politique européenne devrait commencer par une harmonisation (des prix et des législations) et se poursuivre en mettant en avant l'utilité sociale de ces outils.

Au niveau communication, on pourrait penser une campagne de spots TV où des personnes de milieux populaires gagnent des choses pour elles-mêmes grâce à Internet. C'est maintenant par l'exemple de ce qu'ont réussi d'autres que l'on pourra progresser vers ceux qui ont le moins de confiance en eux-mêmes

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution de la Caisse des Dépôts

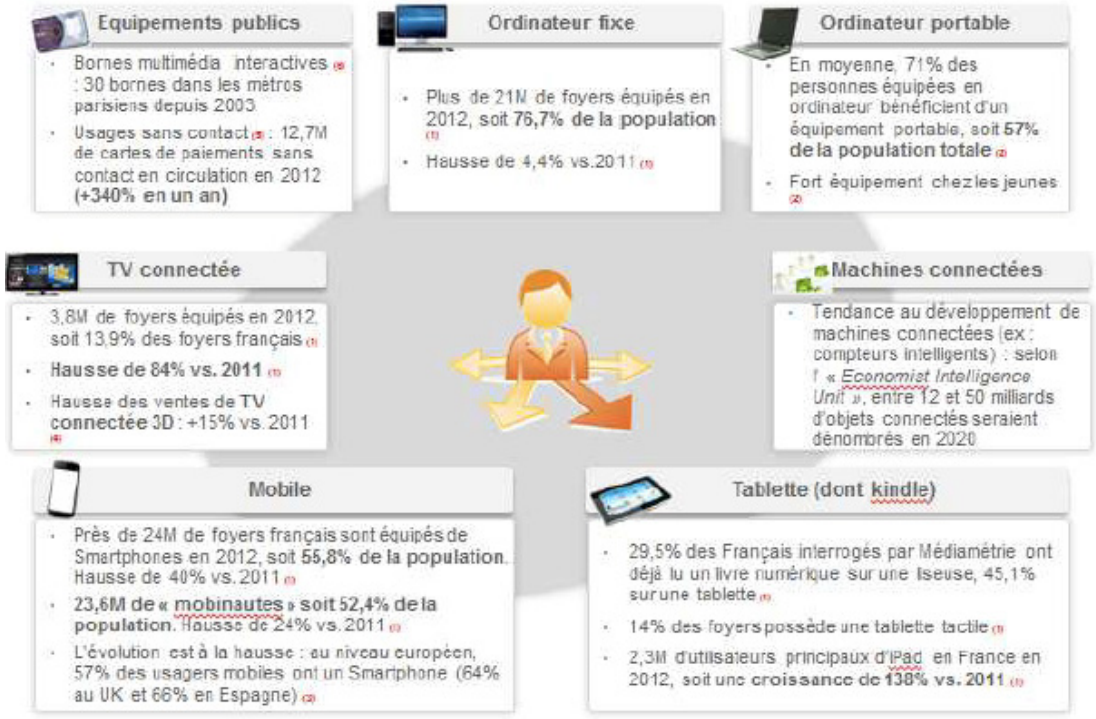
### 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou objectifs maximum) d'une politique publique « d'inclusion numérique » ?

Si les TIC sont devenus omniprésentes dans le quotidien des Français, que cela soit dans le cadre public, privé ou professionnel, il subsiste toutefois des **fractures numériques.** Cette persistance de la fracture numérique préoccupe l'État et les collectivités tant les enjeux d'accès et de maîtrise des usages numériques demeurent cruciaux pour participer à la société d'aujourd'hui et assurer l'égalité des citoyens. Face à la transformation profonde et rapide de la société, il est crucial d'accompagner un grand nombre de **citoyens, territoires et entreprises,** à s'approprier les usages numériques et à les massifier notamment en matière d'e-santé, d'emploi, d'accès à la connaissance, aux services publics ou de mobilité.

Une politique d'accompagnement aux usages numériques est indispensable et se doit :

- De **réduire les fractures numériques** (accès et usages).
- De **créer de la valeur dans les territoires** (le numérique comme levier de développement et d'attractivité).

Cet accompagnement doit s'appliquer à l'ensemble des équipements :

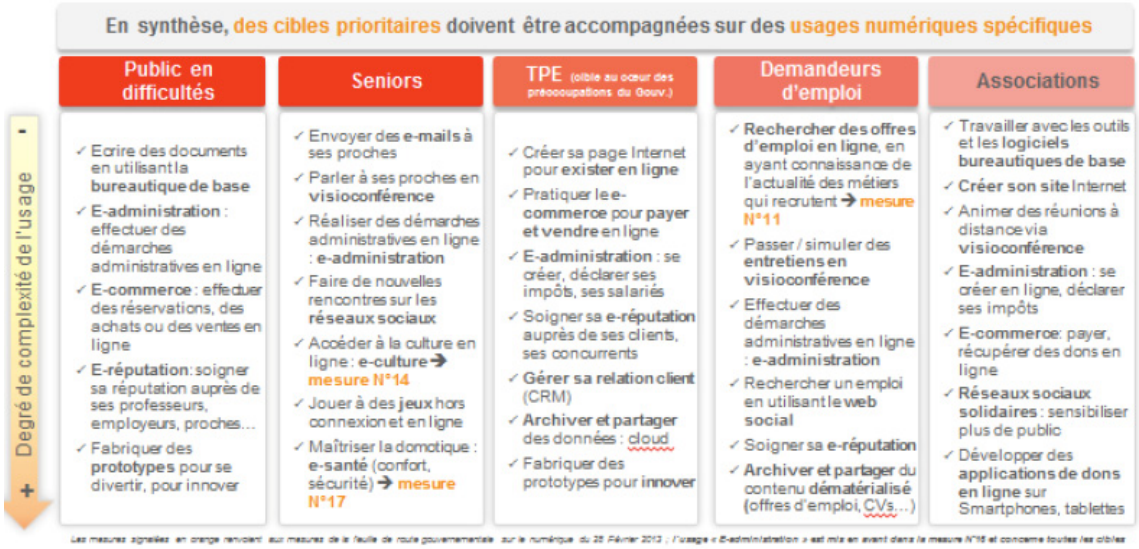


Extraits d'une étude CDC en cours « Les besoins d'accompagnement aux usages numériques » - Avril 2013.

Dans le contexte actuel, il est indispensable de soutenir les acteurs publics locaux pour contribuer à la systématisation des usages numériques et à leur maîtrise en particulier pour **les publics les plus éloignés et les territoires isolés** (rural, quartiers en rénovation urbaine…).

Certaines sont plus exclues du numérique que d'autres :

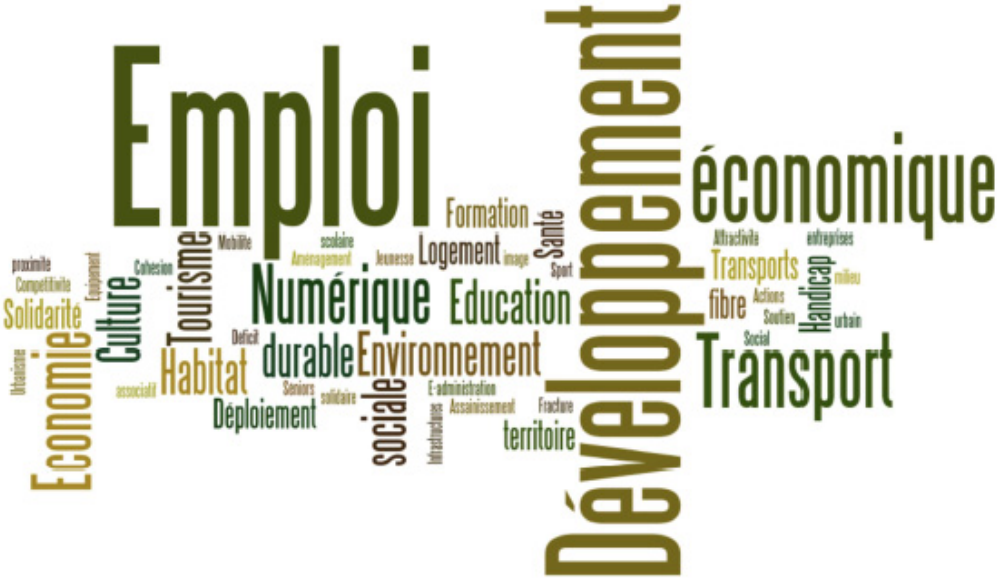





Extraits d'une étude CDC en cours « Les besoins d'accompagnement aux usages numériques » - Avril 2013.

## 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

La clé du succès d'une politique d'inclusion numérique est de faire du numérique un levier **au service de politiques publiques** (au service de l'éducation, l'emploi, du vieillissement…). L'inclusion numérique doit favoriser l'innovation, la création participative et développer le lien social.




Les indicateurs de progrès peuvent être, de façon non exhaustive, les suivants :

- Réduction des fractures sociales (selon l'âge, les revenus, le niveau de diplôme) et géographiques
- Taux de pénétration des équipements
- Taux de couverture des besoins (exemple : croissance des services en ligne)
- Taux de fréquentation et pérennisation des lieux d'accompagnement aux usages
- Développement et diversification des usages

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

L'accompagnement aux usages n'a pas toujours été adressé comme une priorité alors même que toute politique nationale du numérique doit considérer l'indispensable triptyque infrastructures-services-usages. De plus, les lieux d'accompagnement tels que les EPN souffrent encore parfois d'une méconnaissance de leurs actions. Considérés comme des lieux d'accès à l'équipement, certains les jugent moins utiles à une époque où les . de la population sont connectés.

Pour autant, l'accès à l'équipement ne signifie pas maîtrise des usages et inclusion sociale. À

titre d'exemple, les trois-quarts des usagers des espaces Cyber-base® sont équipés à domicile et continuent pourtant de fréquenter les espaces pour bénéficier de l'appui des animateurs.

Pérenniser les lieux d'accompagnement dans une politique d'inclusion devra donc faire l'objet d'un consensus pour lutter contre les fractures numériques. Pour y parvenir, des pistes devront être proposées pour :

- Professionnaliser la communauté des animateurs et créer une véritable filière
- Contribuer à l'émergence d'un modèle économique

### 4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

Depuis plus de 10 ans, la CDC soutient, sur sollicitation de l'État, l'appropriation des usages numériques au travers du programme Cyber-base®.

**2000, le CISI, un acte fondateur pour la mise en place des EPN labellisés Cyber-base®**

- Le comité Interministériel pour la Société de l'Information sollicite la Caisse des Dépôts pour accompagner les collectivités locales à la mise en place de **400 espaces publics labellisés Cyber-base®**

**2005, Emploi**

- Le ministère de l'Emploi sollicite la Caisse des Dépôts pour le déploiement de **50 espaces Cyber-base® au sein des Maisons de l'emploi**

**2006, Économie**

- Le ministère des PME, du commerce, de l'Artisanat et des professions libérales mobilise le réseau Cyber-base® pour accompagner le **déploiement du « Passeport pour l'économie numérique » destiné aux petites entreprises.**

**2007, Justice**

- Le ministère de la Justice et la Caisse des Dépôts se sont associés pour expérimenter l'implantation de **10 espaces Cyber-base® en milieu carcéral.**

**2008, Éducation**

- Le ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et de la Vie Associative et la Caisse des Dépôts signent un protocole d'accord pour déployer de **nouveaux espaces Cyberbase ® dans les écoles primaires .**

**2010, Emploi**

- Une nouvelle convention avec Pôle emploi est signée pour renforcer le partenariat entre le réseau Cyber-base® et les agences locales visant à **accompagner les demandeurs d'emploi dans leurs démarches en ligne.**

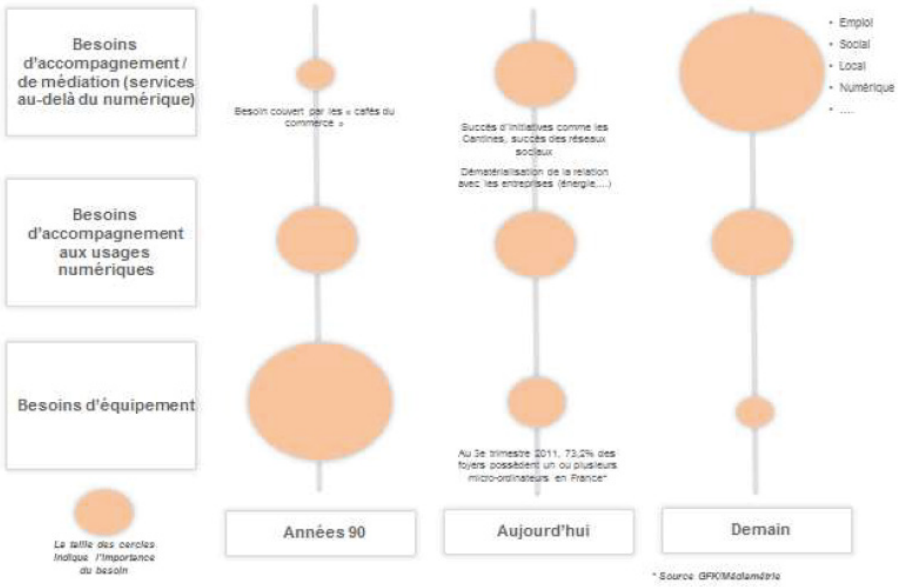
**2011 : 10 ans Cyber-base®**

- La CDC célèbre les 10 ans du réseau Cyber-base® en organisant une remise de Trophées pour valoriser les initiatives locales les plus exemplaires sur 4 grandes catégories (accession à l'emploi et développement économique, Éducation, Aménagement des territoires, Responsabilité sociétale).

En 10 ans, le plus « surprenant » est de constater la constance de l'engagement des EPN et de leurs animateurs dans l'accompagnement de tous les publics au travers de projets originaux et sans cesse renouvelés. Lors du 10e anniversaire, les 100 projets candidats aux Trophées ont témoigné de la qualité des actions menées dans les espaces, reflet de la dynamique des territoires et des synergies existant entre les différents acteurs.

### 5. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

La fracture numérique s'est progressivement déplacée d'une fracture d'équipement à une fracture d'usages :

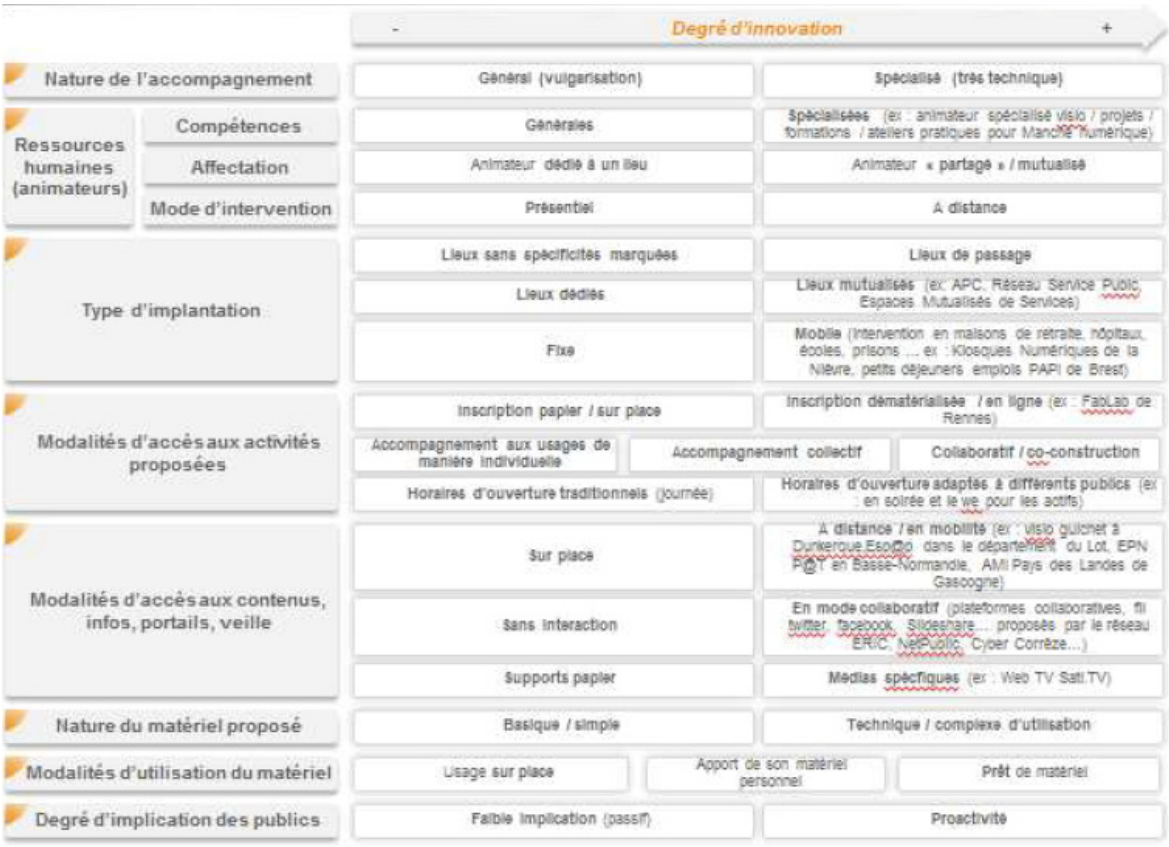



Avec le développement des usages, la **médiation numérique et les « tiers-lieux »** sont les nouvelles tendances repérées dans les territoires et répondent aux nouveaux besoins des usagers dans un contexte où de plus en plus de citoyens sont chaque jour connectés aux **réseaux sociaux.**

**Concernant les EPN,** nous pouvons également noter 5 grandes évolutions :

- À l'origine défini par un type de lieu dédié, l'EPN s'étend désormais à de nouveaux types d'espaces (RSP, lieux d'intervention hors les murs…) et passe d'un espace figé à un espace mobile.
- L'EPN accompagne les usages sur de nouveaux équipements (portables, téléphones, tablettes…) et accueille de nombreux usagers équipés.
- L'EPN devient un lieu d'émergence de nouveaux projets, de co-construction, de rencontre entre usagers, collectivités, entreprises… (exemple : living-labs)
- L'EPN se transforme en « centre de ressources » référent sur son territoire.
- L'EPN met le numérique « au service de » toutes les thématiques et tous les usagers.

Ainsi, la transformation vécue par les EPN vise à passer d'un accompagnement « classique » à une vision plus moderne.



| | | - Degré d'innovation + | |
|---|---|---|---|
| Nature de l'accompagnement | | Général (vulgarisation) | Spécialisé (très technique) |
| Ressources humaines (animateurs) | Compétences | Générales | Spécialisées (ex : animateur spécialisé visio / projets / formations / ateliers pratiques pour Manche Numérique) |
| | Affectation | Animateur dédié à un lieu | Animateur « partagé » / mutualisé |
| | Mode d'intervention | Présentiel | A distance |
| Type d'implantation | | Lieux sans spécificités marquées | Lieux de passage |
| | | Lieux dédiés | Lieux mutualisés (ex: APC, Réseau Service Public, Espaces Mutualisés de Services) |
| | | Fixe | Mobile (intervention en maisons de retraite, hôpitaux, écoles, prisons ... ex : Kiosques Numériques de la Nièvre, petits déjeuners emplois PAPI de Brest) |
| Modalités d'accès aux activités proposées | | Inscription papier / sur place | Inscription dématérialisée / en ligne (ex : FabLab de Rennes) |
| | | Accompagnement aux usages de manière individuelle / Accompagnement collectif | Collaboratif / co-construction |
| | | Horaires d'ouverture traditionnels (journée) | Horaires d'ouverture adaptés à différents publics (ex : en soirée et le we pour les actifs) |
| Modalités d'accès aux contenus, infos, portails, veille | | Sur place | A distance / en mobilité (ex : visio guichet à Dunkerque Esodo dans le département du Lot, EPN P@T en Basse-Normandie, AMI Pays des Landes de Gascogne) |
| | | Sans interaction | En mode collaboratif (plateformes collaboratives, fil twitter, facebook, Slideshare,... proposés par le réseau EPIC, NetPublic, Cyber Corrèze...) |
| | | Supports papier | Médias spécifiques (ex : Web TV Sati.TV) |
| Nature du matériel proposé | | Basique / simple | Technique / complexe d'utilisation |
| Modalités d'utilisation du matériel | | Usage sur place / Apport de son matériel personnel | Prêt de matériel |
| Degré d'implication des publics | | Faible implication (passif) | Proactivité |

### 6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

De nombreux territoires, convaincus de l'importance des EPN, ont mis en place des programmes ambitieux pour donner les moyens de développer une politique coordonnée et ambitieuse d'inclusion numérique à l'échelle territoriale.

Une politique ambitieuse et innovante doit fournir :

- Un dispositif d'animation incluant des rencontres, événements, de la formation, des contenus, une veille et des outils pour favoriser les partenariats.
- Des outils clés en main pour échanger entre pairs, piloter et gérer son espace.

Citons quelques exemples territoriaux qui ont fait de l'accompagnement aux usages numériques

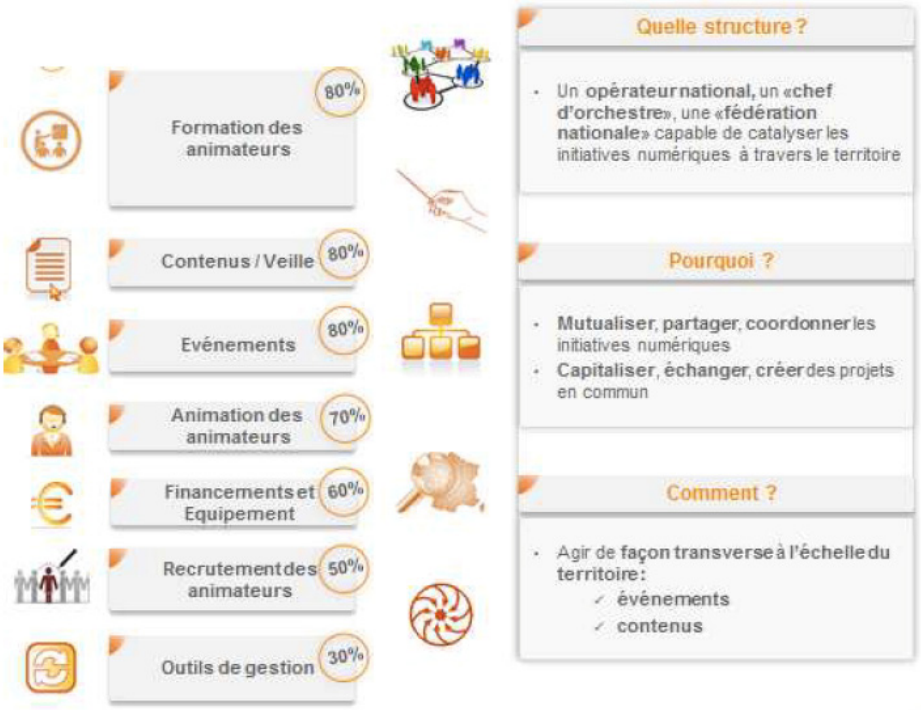
une politique à part entière : le réseau EPN-BN (Région Basse-Normandie), le Pôle Numérique (Département de la Drôme), Kiosques Numériques (Département de la Nièvre)…

### 7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?

En février 2013, dans le cadre du plan gouvernemental sur le numérique, la maîtrise des usages numériques a été définie comme un enjeu crucial et leur accompagnement comme nécessaire. Depuis la fin des années 1990, de nombreux acteurs, nationaux ou territoriaux, se sont emparés du sujet avec des objectifs communs mais des approches différenciées. C'est pourquoi, il devient nécessaire d'organiser une **politique d'inclusion numérique de façon transverse en s'appuyant sur une fédération :**

- À toutes les échelles territoriales
- Sous toutes ses formes (diversité des équipements et des usages)
- Quel que soit le lieu (Espace Public Numérique ou Espace Mutualisé de Service Public)

Dans le cadre d'une étude menée actuellement par la CDC, les collectivités expriment leurs besoins en termes d'appui à l'accompagnement aux usages numériques, et notamment le besoin de mutualiser les initiatives numériques.




Un **dispositif** pourrait être envisagé pour une structure qui, demain, accompagnera les collectivités dans la réalisation d'une telle mission :

**Une « fédération des acteurs du numérique »** qui se réunit, qui échange, qui montre qu'il y a une envie partagée de travailler ensemble. En effet, toutes les problématiques numériques doivent se réunir dans un groupe de pensées qui les porte politiquement et les décline localement. La fédération pourrait prendre la forme d'une association, d'une union, d'un Groupement d'Intérêt Public, où chacun serait libre d'adhérer. Elle offrirait une **diversité de services :**

- l'organisation de plusieurs **événements** autour des questions numériques

- **catalogues** de formations à destination des animateurs

Cette **« fédération » pourrait aussi intégrer une dimension de financements mutualisés** qui permettraient d'aller plus loin en termes de services :

- **des formations aux thématiques variées** : recherche d'emploi, TIC…

- **de l'ingénierie financière** : comment accompagner les collectivités dans la réflexion du financement des décisions liées au numérique ? (FabLabs, évolution des EPN…)

- **du conseil, de l'expertise** : comment opérer les déclinaisons des politiques nationales du numérique à l'échelle territoriale d'un point de vue opérationnel ? Comment aider à la pérennisation des dispositifs ?

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution du Conseil Général des Deux-Sèvres

### 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

– Rendre accessibles à tous les publics les pratiques numériques. Priorité aux publics éloignés des pratiques numériques (publics fragiles socialement, personnes isolées, personnes âgées…).
– Ancrer de manière durable dans les parcours scolaires (de la primaire à la terminale) l'apprentissage et l'utilisation des outils numériques.

### 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

– En mesurant l'accès aux TIC des publics en difficulté et autres publics prioritaires
– En diversifiant l'offre de médiation numérique (usages sociaux, culturels, administratifs…)
– En coordonnant sur le territoire les actions de médiation et d'espaces d'initiatives
– En multipliant les lieux d'accès aux pratiques numériques tout en les orientant autour de projets d'animation territoriale

### 3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ?

– Sur notre territoire, il s'agit d'un projet stratégique de politique départementale et nous avons régulièrement des rencontres avec tous les acteurs et les élus.

– Localement les nouveaux territoires pourront s'emparer des thématiques. Il s'agit de qualifier un territoire et ses habitants dans une logique d'équité d'accès aux savoirs et aux nouvelles pratiques.

### Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

- Pas d'opposition sur ces questions. S'il devait y en avoir ce serait davantage autour de la qualité des équipements et des investissements nécessaire. En Deux-Sèvres un schéma départemental du Haut et Très Haut Débit a été mis en œuvre avec une projection sur les investissements nécessaires et prioritaires. Les tuyaux ne suffiront pas et il sera nécessaire de convaincre les opérateurs de rejoindre des territoires « moins porteurs » par leur population.

### 4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives,

**les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

– Emmaüs Défi et sa démarche de téléphonie solidaire.
– Notre propre démarche très volontariste de développement d'usages et de dotations en matériels + aides à la connexion.

**5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

– L'évolution des outils et les offres à la fois techniques et forfaits avancent très vite. La mobilité des usages devient incontournable. Il est nécessaire d'accompagner ces usages
– La question des personnes âgées et de leurs pratiques vis-à-vis des TIC.
– La prévention de l'isolement des personnes âgées à domicile est un enjeu majeur pour un territoire comme les Deux-Sèvres. Les TIC ont un rôle à jouer en la matière.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

– Les ateliers du Bocage et leur travail sur l'accès aux outils par le recyclage et la revente d'ordinateurs d'occasion.
– L'action « Parcours Numérique » menée en destination des acteurs de médiation numérique des Pays de Loire avec l'association PING (http://www.parcoursnumeriques.net/).

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

**Des points d'ancrage :**

– Accepter l'idée que les usages numériques ont encore besoin de médiation et qu'elle est nécessaire pour réduire les écarts entre les populations.
– Maintenir de manière volontariste les politiques d'aménagement du territoire sur les Hauts et Très Hauts Débits.
– Soutenir, renforcer les politiques locales, départementales, régionales qui encouragent les initiatives autour de la diversité des usages.
– La formation des acteurs de médiation et associatifs est insuffisante dans les domaines recherchés. Il est nécessaire d'envisager un soutien massif à des initiatives telles « parcours numériques » initiées par le réseau PING et les Pays de Loire.

**Les acteurs :**

– Les collectivités (nouvelles intercommunalités, départements).

– Le secteur associatif et l'éducation populaire qui pour bon nombre d'acteurs n'ont pas saisi assez tôt l'importance de leurs rôles dans l'accompagnement des publics sur ces questions.

– Les acteurs associatifs développant des activités scientifiques et techniques (fablab, tiers lieux…).

**Les opérateurs et fournisseurs d'accès, et de matériels :**

– Maintenir une pression sur les tarifs et les offres orientées socialement vers les publics en difficulté et le secteur associatif dédié à la médiation numérique.

**L'État et L'État et les Région, l'Europe :**

– Déployer des possibilités de formation en médiation numériques

– Concevoir des Universités ou événements tels les Rencontres de Brest et autres.

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution du Conseil Général du Lot

### 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique ?

Si l'on reprend la définition proposée par le CNNum sur l'e-inclusion « il s'agit de l'inclusion dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel », les objectifs prioritaires se jouent à un double niveau.

Si l'on considère les publics dits « éloignés », qu'ils soient en précarité sociale, financière, ou peu à l'aise avec l'outil numérique pour des raisons culturelles, générationnelles, l'enjeu est de leur permettre d'accéder à la société de l'information dans toutes ses composantes, d'en décrypter les ressorts, les limites, les risques et les opportunités. Il s'agit bien là de dépasser la seule question de l'équipement, de la connexion pour se centrer sur la question des usages. Beaucoup de collectivités, et c'est le cas du Conseil général du Lot ont équipé les jeunes collégiens ou lycéens de portables, tablettes pour un usage scolaire. Cependant, la question de la posture des parents dans l'accompagnement, de la compréhension des fonctionnalités ou des ressources pour les jeunes n'a pas toujours été posée.

L'objectif premier est d'aider les publics les plus éloignés à trouver la juste place dans cette société numérique, les accompagner pour découvrir les usages pratiques de l'Internet pour leur vie quotidienne ou dans le cadre professionnel. Aujourd'hui un demandeur d'emploi qui ne sait pas naviguer sur le Web est d'emblée mis en difficulté pour sa recherche (gérer son profil, répondre aux offres…).

Une personne qui doit obtenir des documents officiels auprès de sa mairie peut être mise en difficulté si elle ne maîtrise pas les TIC. Je mettrai en parallèle deux analyses qui doivent nous questionner : d'une part il existe un plan d'actions adopté par l'Union européenne qui vise à ce que d'ici 2015, 50 % des citoyens de l'UE et 80 % des entreprises de l'UE recourent aux services administratifs en ligne aux niveaux local et régional ce qui suppose donc une amélioration de l'accessibilité et la disponibilité des dispositifs en ligne, et d'autre part une étude récente (juin 2012) montre que 47 % des Français trouvent que la place des services publics dématérialisés est aujourd'hui trop importante. Le sondage révèle que parmi les répondants qui jugent trop importante la dématérialisation des services publics, on trouve des proportions plus élevées parmi les retraités (60 %, pour 47 % en moyenne), les individus peu ou pas diplômés (63 %) et les salariés du secteur public (54 %) et 75 % des personnes craignent une accessibilité moindre pour certaines catégories de population.

Au vu de ces divers constats le Conseil général du Lot (176 000 habitants, 31 habitants au $km^2$) a depuis près de 15 ans engagé une politique forte d'accès pour tous au numérique. L'enjeu était d'éviter la fracture d'usages pour les publics dits « éloignés ». Diverses actions de structuration ont été conduites.

En parallèle d'une forte période d'équipement, de création d'espaces publics y compris dans les zones les plus reculées qui a permis la création de 110 espaces dotés d'au moins un ordinateur et animés par des professionnels (environ 50) et des bénévoles formés (100), un accompagnement a été apporté à l'ensemble des animateurs pour les soutenir dans leur professionnalisation et les sensibiliser à l'e-inclusion. Des journées de formation, des regroupements, des partages de pratiques centrés sur des publics (illettrés, handicapés…) ou sur des outils (intégrer le Web 2 auprès de publics seniors, handicapés…) ont permis de créer une culture commune et un réseau. Un extranet, puis aujourd'hui un réseau social interne a servi de support aux échanges et à la mutualisation. Un annuaire papier diffusé à 10 000 exemplaires à tous les médiateurs (travailleurs sociaux, mairies, établissements scolaires, acteurs de l'insertion…) a permis de mieux faire connaître les modalités d'accès aux EPM.

De très nombreuses actions, ateliers, projets sont conduits en partenariat, avec Pôle emploi, des établissements pour personnes handicapés, des seniors… qui permettent d'identifier les médiateurs du numérique comme « personnes ressources » pour leur territoire et les partenaires.

Un dispositif a également été conduit pour permettre l'accès aux services publics en milieu rural pour les publics les moins mobiles. Il s'agit de 12 relais de services publics dotés de points visio publics pour 8 d'entre eux. Ces outils sont très souvent proches des EPM et permettent au public en difficulté de mener des entretiens à distance et d'être accompagné pour ses démarches administratives (12 services publics sont présents sur ces dispositifs, dont bientôt le Conseil général).

Enfin, dans les actions structurantes, des démarches de certification de compétences, Ticket déclic, puis aujourd'hui B2IA conduites en partenariat avec l'Université de Limoges ont permis à des personnes, essentiellement bénéficiaires du RMI puis du RSA et à des jeunes accompagnés par la Mission Locale de valider des compétences reconnues au niveau national. Ces dispositifs de certification sont centrés sur les usages de la vie quotidienne et permettent à partir d'activités simples et utiles (faire son CV, envoyer une carte de vœux électronique…) de valider ses compétences et de les valoriser sur le plan professionnel ou personnel.

Cette analyse et ces illustrations montrent que la cible est double, non seulement il faut essayer d'agir directement sur les usagers les plus éloignés, mais également sur les médiateurs qui par leurs actions partenariales permettent de toucher les publics éloignés. Il semble tout de même qu'au vu de l'expérience, il est difficile d'aller toucher les publics qui ne viennent pas naturellement dans des lieux qu'ils ne considèrent pas pour eux. Un enjeu serait sans doute

d'introduire le numérique dans les lieux fréquentés par ces publics, et non les inciter à venir dans des lieux qu'ils ne se sont pas approprié. Il y a là matière à réflexion et à expérimentation. Cela suppose que le numérique soit totalement maîtrisé par des médiateurs dont ce n'est pas la vocation première (travailleur social, éducateur, animateur de maison de retraite, infirmier psy…).

### 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Un des critères d'évaluation est sans doute dans le quantitatif et les profils des usagers, mais au-delà il s'agit d'analyser la nature des usages. Sont-il simplement centrés sur du ludique, de la bureautique, sur les réseaux sociaux ? Ou sont-ils plus perfectionnés, plus riches, plus interactifs grâce au Web 2, à de la production multimédia… L'enjeu à terme est sans doute de passer de l'« usager » au « citoyen ». Il s'agit aussi d'évaluer le niveau d'intérêt et d'appropriation du numérique des professionnels dont ce n'est pas le cœur de métier. C'est une des conditions pour que le public le plus éloigné y trouve lui-même du sens.

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

Ces priorités ont été définies dans le cadre d'un Comité de pilotage présidé par le Vice Président du Conseil général dans le cadre de l'attribution d'un label par France Qualité Publique. Ce lieu très ouvert associait des partenaires d'horizons très larges (collectivités, Éducation nationale, tourisme, CAF, CARSAT, associations…) et a permis de construire des actions pour structurer le réseau et mieux répondre aux besoins des publics.

### 4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

L'appropriation par les seniors des outils nomades. Nous avons proposé un appel à projet « patrimoine et multimédia » et une association composée de personnes âgées de plus de 70 ans, « Culture et Patrimoine » s'est associée à une cyber-base pour créer une balade de découverte d'un village à partir de smartphone ou tablettes. L'enjeu était de les faire monter en compétences sur le numérique et de construire un projet collectif. Au bout de quelques années ils ont acquis une vraie maîtrise des outils, de la création multimédia (son, images, vidéos) et de leur valorisation sur des outils nomades. Il semblerait que ces nouveaux outils soient de très bons vecteurs pour s'approprier les usages numériques.

**5. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

La question de l'inclusion pose aussi les enjeux de l'accès et de la fracture liée aux infrastructures ; un territoire rural comme le Lot avec des débits moyens ne permet pas des usages évolués ou gourmands en débit sur toutes les zones du territoire. Il est prévu un schéma de développement pour rattraper et permettre un accès plus large au haut débit voire au très haut débit, mais celui-ci va se dérouler sur plusieurs années et accentuer la fracture entre le monde urbain et rural. Un facteur de transformation important est la diffusion des outils nomades au sein de la société dans toutes les couches de population.
Cette diffusion rapide modifie profondément le lien au numérique, je peux me connecter partout (presque) tout le temps, je ne suis plus dépendant d'une connexion fixe et d'une complexité liée à de la technique. Les médiateurs doivent aussi s'adapter à ces évolutions pour les accompagner.

**6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Il s'agit d'une opération qui s'est déroulée il y a quelques années dans le cadre d'un programme européen EQUAL que le Conseil général a porté « l'accès pour tous aux TIC ». Des femmes issues de milieu rural, conjointes d'exploitants, n'ayant aucune activité en dehors de leur rôle professionnel, se sont regroupées à l'initiative d'un centre social, et ont appris non seulement à conduire pour être autonomes et participer aux activités proposées mais elles ont aussi découvert les outils numériques, appris à se servir d'un ordinateur et d'Internet et créé un carnet de recettes traditionnelles qui a fait l'objet d'une publication (apprentissage de la photo numérique, des outils bureautiques…). Au-delà de la maîtrise des outils, cette action est intéressante parce qu'elle a permis aux personnes d'être valorisées, de se rencontrer, de créer leur propre association (les Femmes de Latronquière) de sortir de chez elle, d'engager pour certaines de processus d'insertion professionnelles. A l'issue de ce projet une Cyber-base Tic pour tous a vu le jour et a poursuivi ces actions d'accompagnement à la découverte du numérique.

**7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Il faudrait que les élus pensent au-delà des infrastructures, qu'il reste malgré tout un vrai sujet, « usages » et usages pour tous. Trop souvent la question des infrastructures et du très haut débit occulte la question des usages et des services. Il est indispensable de mieux connecter le territoire mais la vraie évolution viendra quand toute la population aura certes accès à

d’excellents débits mais surtout sera en capacité d’en exploiter toutes les richesses et potentialités, pour sa vie quotidienne et professionnelle. Là il s’agit encore une fois de sensibiliser les élus à cet enjeu de l’accès pour tous au numérique et de l’accompagnement que cela suppose auprès des publics les plus éloignés.

## Contribution de la Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR)

### 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Les principaux destinataires doivent être les décideurs qui ne mesurent pas encore l'étendue de leur capacité à faire évoluer le numérique par leurs décisions, principalement élus territoriaux et responsables d'entreprises : dans la mesure où ils maîtrisent l'essentiel des dépenses nationales non affectées, ils peuvent faire évoluer les modalités de leurs actions en y incluant une plus grande part de contenus numériques (exemple : orientation des attributaires du RSA vers des formations Internet par les Conseils généraux, création de sites et de ressources par les entreprises).

### 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Assez facile à dénombrer : le nombre et la proportion de titulaires de B2I, Passeport Internet ou PCIE, ainsi que le taux de souscription d'abonnements par des personnes en situation d'exclusion, en particulier sur des territoires fragilisés (ZUS, territoires ruraux).

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

Le premier indicateur est déjà mis en œuvre par de nombreux territoires, le second pourrait être discuté et le cas échéant intégré à l'enquête du CREDOC réalisé chaque année à la demande ARCEP-CGIET.

### 4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

La capacité de publics pourtant très réfractaires à l'enseignement (communauté gitane par exemple) de s'approprier des ressources de base au profit d'échanges valorisants.

### 5.Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

À partir d'un système aujourd'hui très verticalisé, les nouveaux usages essaiment de plus en plus et permettent à des acteurs et des territoires jusqu'ici restés en marge de la dynamique numérique de construire leurs propres dynamiques.

**6.Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Trois actions qui durent depuis quelques années : le forum des usages coopératifs en Bretagne, les Carrefours des Possibles de la FING, les outils et formations de Outils-Réseaux.

**7.Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Cela ne marche que si les acteurs partent de leurs propres capacités, motivations et projets, de l'histoire et de la culture de leur propre territoire. Imposer des savoirs, des pratiques, des langages ne fonctionne que très rarement. Il conviendrait donc de partir d'autodiagnostics, puis de proposer des outils appropriés à servir leurs propres intérêts.

## Contribution de la Délégation aux Usages de l'Internet

*"La fracture numérique ne sépare pas tant ceux qui ont un accès à l'Internet de ceux qui n'en ont pas, mais ceux qui savent quoi en faire culturellement de ceux pour qui ce n'est qu'un écran d'annonces accompagné de passe-temps ludiques."*
**Manuel Castells** [1]

*"Nous devons faire plus qu'apprendre à nos enfants à surfer sur le net, nous devons leur apprendre à créer des vagues…"*
**Ben Shneiderman** [2]

Plus des trois-quarts des foyers français sont désormais connectés à l'Internet et près de la moitié des Français utilisent l'Internet sur les terminaux mobiles. Cependant, une part importante de la population éprouve encore des difficultés à maîtriser les technologies et les services de l'Internet.

La maîtrise des usages numériques est devenue essentielle aux activités sociales, culturelles et économiques des citoyens qu'il s'agisse en particulier dans le domaine crucial de la recherche d'emploi. Il est en effet désormais impossible de chercher du travail sans un accès à Internet. Ce qui était encore possible il y a quelques années, notamment pour les emplois peu qualifiés, ne l'est plus aujourd'hui.

La fracture numérique a aussi pris de nouvelles formes. Désormais, il existe aussi une fracture dans les usages de l'Internet entre les personnes qui retirent des bénéfices sociaux, culturels ou économiques de l'Internet et celles qui ne maîtrisent que les aspects ludiques de ces technologies (en particulier via les réseaux sociaux). Cette nouvelle forme de fracture numérique peut avoir de multiples origines qu'elles soient socio-économiques, générationnelles ou encore culturelles en particulier en raison de défauts de maîtrise de la langue française. À mesure que se développent de nouveaux services en ligne, et qu'apparaissent de nouvelles générations d'objets connectés, cette disparité culturelle dans les usages pourrait devenir préjudiciable au développement de notre société tant sur le plan économique que sur le plan culturel.

Pour répondre aux enjeux de l'inclusion numérique, la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI)[3] est chargée de proposer et de coordonner des mesures permettant la diffusion des

technologies de l'Internet auprès de l'ensemble des citoyens ainsi que d'accompagner les entreprises de l'Internet face aux mutations du réseau. Les missions de la Délégation sont aussi effectuées en partenariat avec les collectivités territoriales, le secteur associatif et les acteurs industriels. Elles visent à faciliter l'équipement et l'accompagnement des foyers, en particulier ceux qui restent en retrait dans l'utilisation des technologies numériques (seniors, familles à revenu modeste, personnes à faible niveau d'éducation ou sans emploi…). Parmi ses missions figurent *« les mesures propres à généraliser l'accès à l'Internet ainsi que la formation des familles, des enfants et du grand public aux usages des nouvelles technologies. Elle contribue directement à cette mission en assurant une diffusion de l'information et des bonnes pratiques ».* **Les missions de la Délégation ont aussi été élargies en 2008 « *au développement de nouveaux usages liés aux évolutions de l'Internet et de l'Internet mobile »***. La DUI veille ainsi aujourd'hui à stimuler la création d'un écosystème favorable à l'innovation inclusive autour des technologies de l'Internet et veille en particulier au développement des usages liés aux nouveaux modes de connexion au réseau.

Au premier rang de ses missions figurent le soutien et le support au développement des Espaces Publics Numériques (EPN) en France. Les EPN sont en effet des services numériques de proximité déployés dans des services publics ou les espaces associatifs locaux (établissements scolaires, bibliothèques, médiathèques, centres socioculturels…). 5000 *EPN* répartis sur l'ensemble du territoire (zones urbaines et rurales) permettent aux personnes ne disposant pas d'accès au réseau de s'initier et d'être accompagnées dans la découverte des usages de l'Internet, notamment pour maîtriser les principales démarches sociales sur Internet (et en particulier la recherche d'emploi). Pour fédérer et améliorer la visibilité des EPN, la *DUI* a élaboré en partenariat avec les collectivités territoriales le label *NetPublic*. Un portail généraliste (http://www.netpublic.fr) est associé à ce label. Son objectif est de :

- promouvoir auprès du grand public les EPN et faire connaître leurs services,
- donner accès à la base nationale des EPN pour géolocaliser les EPN les plus proches,
- offrir aux accompagnateurs et médiateurs un espace gratuit d'information, de partage et de valorisation de leurs initiatives,
- encourager la mutualisation de ressources entre réseaux d'EPN.

La DUI a aussi conçu un portail Internet consacré à l'accompagnement à la recherche d'emploi sur Internet dans les EPN : le portail NetEmploi (http://www.netemploi.fr). Ce portail est réalisé en lien avec l'association "Créatif" et la Caisse des Dépôts et Consignations. Ce portail collaboratif réunit des informations et ressources utiles à la recherche d'emploi. Il a été conçu pour les acteurs de l'accompagnement aux technologies et en particulier les animateurs et formateurs des EPN. Ces acteurs peuvent ainsi trouver sur un même site, des informations sur les sites et moteurs de recherche d'offres d'emploi, les droits et démarches, les métiers et les formations qui y mènent ainsi que des conseils pour la rédaction de CV et lettres de motivation. Le portail NetEmploi. fr permet également de publier en ligne, de partager et de commenter

des contenus numériques (textes, liens, images et vidéos) relatifs à à la recherche d'emploi sur l'Internet.

Afin de permettre le développement de services utiles au quotidien à l'ensemble des citoyens, la DUI a créé et coordonne depuis 2009 le portail Proxima Mobile (www.proximamobile.fr), premier portail européen de services d'intérêt général sur terminaux mobiles. Ce portail regroupe aujourd'hui près de 150 applications et services mobiles gratuits dans des domaines aussi divers que l'éducation, l'emploi, le handicap, le droit, la santé, le tourisme, la culture, la vie locale, les transports ou encore le développement durable. Ces services sont utilisés quotidiennement par 3 à 5 millions de personnes. C'est aussi dans le cadre du portail Proxima Mobile et en partenariat avec le CNRS, qu'a été réalisée la première étude nationale sur les usages des tablettes interactives auprès des seniors ainsi que le premier Livre Blanc [4] de recommandations pour les services consacrés aux seniors.

Pour faciliter l'équipement des publics en difficulté économique, la DUI a conçu et organisé la première filière nationale de collecte, de rénovation et de réemploi de matériel informatique baptisée « Ordi 2.0 » ( http://www.ordi2-0.fr ). Il s'agit pour l'ensemble des partenaires Ordi 2.0 de permettre aux publics défavorisés de bénéficier d'une marque de confiance, garantissant un matériel informatique fonctionnel, à coût réduit. La filière Ordi 2.0 réunit les acteurs d'une chaîne de solidarité, depuis les entreprises, les collectivités locales, les établissements et les services publics donateurs, en passant par les structures de reconditionnement jusqu'aux organismes de réinsertion sociale et professionnelle favorisant le retour à l'emploi et l'insertion des personnes handicapées grâce au marché du reconditionnement. Ordi 2.0 fédère désormais une centaine de reconditionneurs et une trentaine de collectivités territoriales parmi lesquelles figurent ; Le Conseil Régional Nord Pas-de-Calais, les Conseils Généraux (Oise, Loire-Atlantique…) ainsi que les Villes de Paris, Nantes, Lille, Lyon, Brest, Amiens…). Parmi les sociétés donatrices figurent aussi ERDF, la SNCF, Le groupe Mondial Assistance… Le portail Ordi 2.0 recense et fédère les offres de matériel reconditionné et les demandes d'équipement (ce qui correspond à environ 100 000 ordinateurs redistribués annuellement).

La DUI est aussi la structure coordinatrice du pôle français du programme mis en place par la Commission européenne pour la protection des mineurs sur Internet : "Safer Internet". Dans ce cadre, la DUI pilote à l'échelle nationale trois dispositifs de sensibilisation et d'éducation sur Internet et sur les terminaux mobiles :

- Un site Internet de référence : www.Internetsanscrainte.fr qui présente des contenus (animations, jeux sérieux, affiches, cartes postales, fiches de conseils, destinés à la sensibilisation des enfants, des parents et des éducateurs à la sécurité et à la civilité sur Internet,

- Une ligne de conseils et d'assistance téléphonique pour les enfants et les familles : NetEcoute accessible au 0800 200 000 et sur le Web : www.netecoute.fr,
- Un site de signalement des contenus illicites « PointdeContact. Net », administré par l'Association des fournisseurs d'accès et de services Internet (AFA), en collaboration avec l'Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication (OCLCTIC) du ministère de l'Intérieur,
- Un site d'information et de conseils sur les usages des jeux vidéo : www.pedagojeux.fr, destiné notamment à faire connaître aux familles la signalétique PEGI (Pan-European Game Information).

La DUI met en place désormais un nouveau volet d'action du programme Safer Internet, en élaborant le premier Livre Blanc dédié à la protection des mineurs sur les terminaux mobiles. Ce Livre Blanc sera destiné aux acteurs de l'écosystème mobile (constructeurs, fournisseurs d'accès, éditeurs de contenus et associations d'utilisateurs) afin qu'ils puissent développer des solutions permettant de mieux protéger les mineurs.

En 2012, la DUI a piloté, la création d'un fonds financier dédié au soutien des services et applications numériques qui favorisent l'intégration professionnelle et sociale des personnes en difficultés économique. Ce fonds a été mis en place dans le cadre d'un accord de partenariat avec les Groupe ERDF et Mondial Assistance, l'éco-organisme *Écologie* et la société Tadeo. La DUI a ainsi été à l'origine de la création de l'association Solidarités Numériques [5] qui administre le fonds financier et assure le suivi de la mise en œuvre de projets soutenus. Un appel à projets a été finalisé sur le thème de l'« Intégration professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de Handicap par le numérique ».

CNNum
Conseil National du Numérique

### 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'inclusion numérique ?

Les politiques publiques en matière numérique doivent aujourd'hui faire entrer en synergie les aspects sociaux, culturels, technologiques et économiques. En effet, l'évolution des technologies doit être prise en compte à chaque étape du développement des politiques d'e-inclusion. Ainsi, l'évolution des supports d'accès aux services de l'Internet et, dans le même temps, la mutation des outils culturels (avec la montée en puissance du livre électronique) rendent nécessaires des réorientations des dispositifs d'accompagnement des citoyens en particulier pour ceux dont les revenus sont les plus modestes.

À ce titre les compétences délivrées en formation initiale aux nouvelles générations doivent clairement anticiper les évolutions techniques grâce à une formation permettant à la fois de lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme. En effet, le défaut de maîtrise de la langue française constitue l'un des premiers freins à l'appropriation des technologies. Dans le même temps, il convient de former les citoyens à la maîtrise des nouveaux supports de transmission du savoir.
Les acteurs publics doivent ainsi entreprendre des politiques tendant à rapprocher les usagers (en leur donnant les moyens de maîtriser ces outils) et les concepteurs de services et de contenus en veillant à l'ergonomie des plateformes en particulier dans le domaine public. L'accessibilité des ressources et services mis en place par les administrations et les collectivités constituent un levier essentiel des politiques publiques à mener en termes d'inclusion.

Concernant le champ de la formation continue et de la formation tout au long de la vie, les lieux d'accompagnement que constituent les Espaces Publics Numériques ont montré ces 10 dernières années en s'implantant tant dans les médiathèques, que les maisons de l'emploi, que les centres sociaux, leur rôle de levier local d'insertion par le numérique, ainsi que leur capacité à faire connaître aux décideurs locaux les nouveaux champs à explorer pour réduire la fracture numérique.

La focalisation exclusive sur les aspects « bureautique » doit aujourd'hui être dépassée. En effet, les exigences des usages citoyens, professionnels et quotidiens via les nouvelles générations d'objets connectés correspondront à de nouvelles actions et de nouveaux services en direction des citoyens. Ainsi, les services liés à la santé, à la maîtrise environnementale ou encore à l'éducation devront être présents dans l'ensemble des dispositifs d'accompagnement des citoyens.

Il importe donc de coupler les politiques d'insertion et d'innovation pour faire de ces espaces d'expérimentation, de véritables laboratoires sociaux de créativité facilitant les apprentissages, la créativité, l'innovation et par le développement d'initiatives et le partage d'expériences.
Les EPN qui intègrent désormais les ateliers de fabrication numérique ou FabLabs, montrent la voie dans le cadre de partenariats ouverts sur l'économique, l'éducatif, le social et le culturel sont un modèle à décliner localement qui peut répondre à cet objectif d'inclusion numérique par le faire ensemble.

**Objectif 1 :** Associer à la sensibilisation des publics une action de simplification ergonomique des ressources et services mis en place par la sphère publique (en particulier dans les nouveaux champs de services numériques : m-santé, maîtrise de l'énergie, et nouveaux supports d'éducation numérique).

**Objectif 2 :** Favoriser l'évolution des missions des dispositifs d'accompagnement locaux (EPN) afin qu'ils diversifient leurs activités en fonction des nouvelles générations de technologies et de services numériques (terminaux mobiles, objets connectés, FabLabs).

## 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Aux indicateurs actuels, basés sur la quantification des accès et des usages numériques des citoyens, doivent s'ajouter de nouveaux indicateurs qui prennent qualitativement en compte la nature de ces usages ainsi que leurs évolutions. Actuellement, les indicateurs de progression sont :

- l'augmentation du taux d'équipement mobile et Internet des populations en particulier pour les plus démunies,
- l'augmentation du taux de fréquentation des lieux d'accompagnement (EPN), des zones WIFI libres, des points d'accès commerciaux à l'Internet,

- la prise en compte du numérique par les acteurs publics et plus largement par l'ensemble des citoyens, la reconnaissance des outils numériques non comme un luxe ou comme un loisir mais comme un outil social de première nécessité,

- une meilleure prise en compte des critères d'ergonomie pour les primo-utilisateurs (en particulier seniors) mais aussi d'accessibilité pour les personnes handicapées. Ces éléments devant constituer l'un des instruments de mesure de la qualité d'élaboration des services publics numériques et des services d'accompagnement à l'alphabétisation numérique. Un accent particulier devra ainsi être mis sur les usages qui permettent aux citoyens d'acquérir des compétences cognitives, sociales, culturelles ou éducatives.

Parmi les indicateurs de régression on notera :

- L'augmentation des indicateurs de mesure du temps passé sur les services de « consommation » en particulier pour les publics les plus jeunes. L'Internet souvent décrit comme exigeant une posture plus active que les médias traditionnels pourrait ainsi devenir un média passif pour une part importante des internautes/mobinautes.

- Dans le domaine de l'aide aux personnes défavorisées, une tendance négative pour les acteurs publics est liée à la réduction de la relation humaine souvent complexe et "implicante" avec les populations en manque d'autonomie : la hausse observable de fréquentation des EPN aux périodes de crise reflète la recherche de soutien humain face à des institutions qui utilisent l'Internet comme « bouclier » pour contraindre les cas particuliers à relever de la condition générale. Ainsi, les associations des chômeurs demandent à Pôle emploi d'accompagner le parti pris numérique d'une faisabilité d'accessibilité au niveau du demandeur d'emploi le plus démuni matériellement, financièrement, culturellement. Les mesures numériques destinées aux populations les plus fragiles devront donc être élaborées et suivi avec attention pour éviter qu'elles ne créent de nouvelles difficultés d'accès ou de suivi auprès de ces personnes.

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

L'analyse des typologies d'usages fait l'objet d'un consensus relatif par les acteurs impliqués dans la réduction de la fracture numérique. Un consensus émerge sur la nécessité d'une meilleure prise en compte des connectés « passifs » dans la lutte contre les inégalités numériques. En revanche, l'évolution et les conséquences cognitives, sociales ou culturelles liées aux nouveaux usages de l'Internet font encore l'objet de nombreux débats. Ainsi, qu'il s'agisse des modifications des capacités d'attention et de mémorisation, du développement de capacités géospatiales, de l'hyper-réactivité des internautes ou au contraire des créations de nouvelles formes d'isolement « à plusieurs », l'ensemble de ces sujets sont encore largement étudiés.

### 4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

Le dispositif de formation des enfants aux rudiments du « code » informatique dans les écoles estoniennes[6] constitue une innovation pédagogique utile pour les familiariser au maniement de ces technologies et à terme leur permettre de devenir concepteur et non plus simplement

consommateurs de ces technologies. Cette initiative pourrait donner lieu à duplication dans l'ensemble des pays européens. Les institutions éducatives traditionnelles pourraient ainsi s'associer à des structures associatives ou des ONG pour être en mesure de développer plus largement ce type d'initiative.

**5. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

La complexité des interfaces des ordinateurs personnels est par exemple à l'origine de nombreuses difficultés d'appropriation. Si les interfaces basées sur les menus, fenêtres et icônes ont révolutionné la micro-informatique dans le milieu des années quatre-vingt, elles n'ont pour l'essentiel pas évolué jusqu'à la récente montée en puissance des terminaux mobiles. Ainsi, smartphones et tablettes ont permis à des personnes qui n'étaient pas familières de l'informatique d'accéder aux services de l'Internet. Dans de nombreux pays développés, les personnes aux revenus modestes se connectent désormais prioritairement via les terminaux mobiles[7].

La montée en puissance des technologies de fabrication numérique (autour des FabLabs) et des objets connectés présents dans l'environnement des citoyens devraient là aussi constituer un facteur de transformation des politiques d'accompagnement des citoyens vers le numérique. La réduction des coûts des terminaux mobiles et en particulier des tablettes constitue un préalable indispensable à leur généralisation en particulier dans le domaine scolaire. Les évolutions des télévisions connectées pourraient constituer un élément important dans la palette d'usage au service de la réduction de la fracture numérique dans les prochaines années.

Enfin, l'évolution du support de transmission des connaissances et la migration du livre vers le livre électronique sous ses différentes formes pourraient constituer des leviers de transformation des politiques publiques en matière de réduction de l'illettrisme et de l'illectronisme.

**5. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Pour être en mesure de se développer à l'échelle nationale ou européenne, les politiques publiques dans ces domaines de l'e-inclusion doivent être en mesure d'agir simultanément sur les trois obstacles essentiels :

- Complexité des dispositifs technologiques, absence de préoccupation ergonomique,
- Coût des terminaux et des services,
- Adaptation des services aux populations éloignées des technologies.

La puissance publique par sa capacité de prescription technologique peut orienter la conception de nouvelles générations de services et d'initiatives locales qui permettront de familiariser les citoyens à ces services. Ainsi, Parallèlement aux actions entreprises par les Espaces Publics Numériques, les responsables publics locaux et nationaux doivent agir pour que soient pris en comptent les besoins spécifiques des populations les plus éloignées des technologies.
Cette prise en compte devra prendre plusieurs formes en particulier des appels à projets spécifiques en vue de développer des technologies permettant de simplifier les démarches pour les populations défavorisées (cf. Un concours pour repenser le dossier médical aux États-Unis).
Le développement d'initiatives qui s'inscrivent dans la vie quotidienne des citoyens constituera un autre élément crucial pour les démarches d'e-inclusion en particulier dans le domaine de la santé (cf. Premier bilan du service de conseils par SMS destinés aux jeunes mères[8]).

**6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Dans le domaine de l'accessibilité des ressources numériques ainsi que des lieux publics aux personnes à mobilité réduite l'application Jaccede Mobile[9] permet aux personnes à mobilité réduite de se déplacer plus facilement en identifiant en temps réel les lieux accessibles en fonction de leurs besoins. Les fonctions de géolocalisation sont associées à une démarche collaborative qui permet aux utilisateurs d'accéder aux critères d'accessibilité détaillés des lieux publics. La plateforme Jaccede a permis de référencer, à ce jour, 26 000 sites accessibles en France et en Europe.

Il s'agit en effet d'une initiative visant à favoriser l'utilisation d'outils numériques mobiles dans un objectif d'intérêt général. Elle permet de consolider une base de données géolocalisée utile en premier lieu aux personnes handicapées dans leur vie quotidienne et fournit dans le même temps aux décideurs locaux un outil cartographique sur le niveau d'accessibilité des lieux publics à l'échelle d'une commune, d'un département ou d'une région.

---

[1] *La Galaxie Internet* par Manuel Castells (Fayard 2002).

[2] *Leonardo's Laptop* par Ben Shneiderman (Massachusetts Institute of Technology Press 2002).

[3] http://www.delegation.Internet.gouv.fr
[4] http://www.proximamobile.fr/sites/default/files/LivreBlancSeniorsTablettesInteractives.pdf.
[5] http://solidarites-numeriques.org
[6] GigaOM : Estonia's plan to get 6 year olds coding is a stroke of genius http://gigaom.com/2012/09/05/estonias-plan-to-get-6-year-olds-coding-is-a-stroke-of-genius/?utm_medium=referral&utm_source=pulsenews/

[7] http://www.proximamobile.fr/article/smartphone-et-reduction-de-la-fracture-numerique-aupres-des-minorites-ethniques-aux-États-un
[8] http://www.proximamobile.fr/article/États-unis-premier-bilan-du-service-de-conseils-par-sms-destines-aux-jeunes-meres
[9] http://www.proximamobile.fr/article/jaccede-mobile

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution de la Fédération des centres sociaux

## 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Les chômeurs à bas niveau de qualification (BNQ) n'ayant aucune autonomie dans leurs recherches d'emploi : rédaction du CV et de la lettre de motivation, envoi de courriels avec pièces jointes, recherches en ligne, gestion de l'espace Pôle emploi. Ils sont frappés par une double peine : une mauvaise maîtrise de la langue française écrite ; la non-connaissance de l'outil informatique.

À ces chômeurs à bas niveau de qualification peuvent s'ajouter certains chômeurs âgés entre 50 et 65 ans ainsi que les retraités précaires ayant besoin de retrouver un emploi pour compléter leur retraite (phénomène de plus en plus fréquent).
Les personnes isolées : personnes handicapées, personnes frappées par l'invalidité, retraités isolés, retraités vieux migrants coupés de leur famille restée au pays.
Dans les populations isolées, nous retrouvons bien évidemment des personnes en recherche d'emploi. Dans ce cas, la « peine » peut devenir triple.
Dans tous les cas, il s'agit d'offrir à la fois la possibilité d'acquérir des compétences utiles à court terme, mais aussi plus largement d'accroître la « culture numérique » des personnes par un enseignement qui soit également orienté vers les « concepts » qui sous-tendent généralement l'univers numérique (le concept d'arborescence par exemple) afin de favoriser l'autonomie et la possibilité d'un libre choix par la suite, en terme d'équipement et d'usages.

## 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

À la baisse des demandes en informatique basique dans les Espaces Publics Numériques (EPN) français : clavier/souris, maîtrise des dossiers/fichiers, maîtrise du courriel et de la navigation sur le Web, fondamentaux en traitement de texte. Cette baisse existe sur le territoire français, mais il reste de nombreuses « poches » où la demande et les besoins en matière d'apprentissages fondamentaux sont forts.

Par ailleurs, même si la « fracture numérique » s'est progressivement déplacée de l'équipement vers les usages, les besoins en terme d'équipement matériel sont encore forts, en témoignent notamment toutes les initiatives visant à mettre à disposition d'un public défavorisé (ou pas) des ordinateurs à bas coût, notamment issu des filières du reconditionnement. De plus, de nombreux utilisateurs sont incapables d'entretenir leur matériel sur la durée et celui-ci devient

rapidement obsolète.
Enfin, on reconnaîtrait que l'on progresse en matière d'inclusion numérique si les EPN faisaient l'objet d'un véritable maillage territorial et d'une véritable politique de développement national relativement homogène. La création et le financement des EPN, ou plus largement d'actions de médiation numérique, est lié à des volontés politiques locales (villes, départements) et donc hétérogène. Sur de nombreux territoires, la médiation numérique est laissée à l'initiative du monde associatif et à la bonne volonté de bénévoles.

### 3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

L'opinion largement répandue que la « fracture numérique » s'est déplacée de l'équipement vers les usages conduit à négliger les actions d'équipement des ménages ou des associations qui sont pourtant largement demandeuses de ce type d'actions.

Par ailleurs, en matière d'enseignement fondamental, la prééminence du PIM (passeport pour l'Internet et le multimédia) serait à remettre en cause. Il aurait en tout cas lieu de revoir le référentiel de ce passeport, dont certains aspects sont inadaptés aux débutants, voire absurdes (comme l'obligation de posséder un compte Gmail pour certains exercices).

### 4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

L'engouement pour les *fablabs*, véritable phénomène de mode qui « contamine » aujourd'hui les EPN. Dans certains EPN où les publics de niveau 1 (débutants en informatique) sont en baisse, cet attrait peut avoir du sens, car il apporte un nouvel intérêt pour le numérique. Notons que les fablabs attirent majoritairement des technophiles et des artistes très bien dotés sur le plan matériel et des compétences informatiques.

En revanche, pour les EPN où les débutants sont majoritaires, les *fablabs* peuvent sembler, eu égard aux coûts qu'ils induisent (achat des matériels, formation des personnels, consommables, maintenance…), des gadgets technologiques. Il existe des initiatives à vocation plus sociale, mais elles sont encore confidentielles. S'il y avait des *fablabs* à créer dans les EPN, ils devraient être obligatoirement accessibles à des bas niveaux de compétences informatiques.

Ce qu'il faut retenir des *fablabs*, nous semble-t-il et dans le domaine qui nous intéresse, c'est l'esprit qui les anime : la volonté de comprendre des objets numériques en les décortiquant pour ensuite les réutiliser dans un autre domaine. Cette philosophie-là est des plus fertiles pour mettre en place des ateliers à destination de publics en difficultés numériques.

Le travail réalisé par la FING dans le cadre de la 27e Région est également à saluer. Ce projet consistant à accompagner des structures (associations, collectivités, établissements publics, etc.) dans une logique d'innovation sociale liée au numérique, grâce aux techniques du design de services, les conduit faire évoluer leurs pratiques numériques en profondeur en « augmentant » ou créant certaines activités ou services (inclusion numérique des organisations).

Les Assises de la médiation numérique organisées en Corse, ayant donné lieu à la publication des Carnets de la médiation numérique, coordonnés par Philippe Cazeneuve, nous paraissent également une excellente formule afin de favoriser une meilleure qualification des médiateurs numériques, là aussi extrêmement hétérogène sur le territoire, et le plus souvent recrutés sur des compétences techniques, plutôt que sur leurs compétences en terme de médiation ou leur culture numérique.

### 5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

L'arrivée des interfaces tactiles : tablettes, smartphones, PC à écran tactiles. Cette révolution tactile peut apporter certaines solutions, à condition que de réelles applications soient développées face à des réelles difficultés. Actuellement, les trois quarts des applications ne sont que des pseudo programmes à valeur promotionnelle qui ne remplissent pas de vrais services. Dans le cadre de la fracture numérique qui frappe les publics les plus fragiles, il faudrait avoir une réelle politique de développements informatiques à destination de ces publics.

### 6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

Il nous semble que le dispositif Solidairnet mis en place par le Conseil général des Deux-Sèvres est intéressant, il consiste à mettre à disposition des établissements publics (bibliothèques, écoles, etc.) et associatifs (centres sociaux notamment) des médiateurs numériques « tournants ». Il s'agit donc d'investir sur les compétences plus que su l'équipement. À noter que cette formule paraît adaptée à des zones rurales plus qu'à des zones urbaines, où la création de lieux spécifiquement dédiés à la médiation numérique semble toujours opportune.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Créer plus d'interactions entre les EPN et ce public de développeurs/geek. Communiquer auprès des développeurs/geeks pour leur faire comprendre que leurs travaux et innovations peuvent aussi être mis au service de causes « sociales ».

Penser un déploiement homogène des EPN sur le territoire national, ainsi que des référentiels en matière de compétences des médiateurs. Il pourrait également être utile de sensibiliser les élus des collectivités locales et élus associatifs à la plus-value de la médiation numérique sur les territoires et la manière dont le numérique œuvre dans le développement social local.

## Contribution de la Fondation STERIA

### 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Une politique d'inclusion numérique doit viser avant tout à créer du lien, à dépasser la dimension technologique et virtuelle pour rendre leur dignité à des publics isolés ou fragilisés et faciliter leur vie au quotidien. Les technologies de l'information sont un levier transverse pour atteindre cet objectif et en conséquence doivent être prise en compte à tous les niveaux : insertion sociale, professionnelle, culturelle…

**Destinataires et objectifs**

- les personnes âgées, démunies et isolées qui n'ont pas ou peu de connaissances leur permettant d'utiliser un ordinateur et de communiquer avec leur entourage ou d'utiliser les services disponibles sur Internet : leur permettre d'accéder, dans des associations et/ou des espaces inter-générationnels et faciles d'accès à des animations incluant des sensibilisations ludiques à l'utilisation d'ordinateurs, avec des jeunes ou des personnes de leur génération qui maîtrisent ces outils. L'objectif ici est de les réinsérer dans la vie sociale, dans la convivialité.

- Les personnes éloignées de l'emploi en parcours de réinsertion : créer dans ces parcours des ateliers d'initiation en partant de leurs centres d'intérêt (exemple : blog tenant lieu de CV en ligne pour des salariés de l'association Espaces formés à la gestion d'espaces verts : http://www.associationespaces.org/activites/insertion-socioprofessionnelle/paroles-de-cantonniers/)

- Les familles/groupes défavorisés où certains membres maîtrisent mal la langue française ou sont illettrés : leur permettre d'acquérir pour un euro symbolique un ordinateur et créer des emplois jeunes pour les accompagner dans l'apprentissage et les démarches administratives en ligne dans des maisons de quartier.
- Les personnes handicapées pour qui les technologies de l'information peuvent vraiment faire la différence au quotidien (voir point 4 avec des exemples).

**2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?**

- Au-delà de l'accès aux équipements et de la baisse des coûts des ordinateurs et des téléphones portables, où l'on peut encore progresser, l'enjeu important réside dans la simplification des usages numériques pour en faciliter l'appropriation par des populations démunies/clients pauvres et leur permettre ainsi de devenir des membres à part entière de la société, d'augmenter leur autonomie, voire de devenir des acteurs économiques en créant des micro-entreprises (cf exemple du micro-crédit de Mohammed Yunnus, de l'Adie)

- La formation des accompagnants, travailleurs sociaux etc… est importante pour qu'ils s'approprient les outils/services numériques mis à disposition des publics fragilisés et ne constituent pas des freins ou des îlots de résistance.

**3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ?**

Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

- Des initiatives sont prises avec les entreprises pour l'accès de leurs produits/services aux clients pauvres, notamment par les opérateurs télécoms, les constructeurs et les éditeurs. Voir offre Bottom of the Pyramid (BOP) avec l'IMS (Institut du Mécénat Social)

- Mais il n'existe pas de consensus sur la nécessité de faciliter l'apprentissage d'outils et de services numériques pour tous. Il existe un enjeu majeur de sensibilisation et de formation des acteurs du service public (travailleurs sociaux, professeurs…) sur l'intérêt et les avantages que ces services peuvent apporter.

**4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

**1. L'extraordinaire potentiel des technologies de l'information pour aider les personnes en situation de handicap dans leur quotidien :**

- Site Internet de l'association Interface Handicap qui répertorie les équipements et services numériques par type de handicap et vidéo sur le handicap visuel en partenariat avec la Cité des Sciences et de l'Industrie : http://www.interface-handicap-accessible.com

- civikey, clavier virtuel numérique paramétrable par type de handicap et téléchargeable gratuitement sur civikey. fr, développé en partenariat avec l'hôpital de Garches et les étudiants d'Intech Info lauréats de la bourse de la fondation Steria : http://www.civikey.fr

- bibliothèque francophone numérique accessible pour les non-voyants du GIAA : http://www.giaa.org/Accedez-des-maitenant-a-la-BNFA.html

**2. La créativité et la générosité des jeunes générations**

- Challenge étudiant de la Bourse de la fondation Steria : les étudiants des écoles d'ingénieurs, de commerce et d'université proposent des projets qui conjuguent innovation sociale et technologique.

o Exemples : Intuitive communication (MIAGE Paris 1), une application mobile pour aider les personnes présentant des troubles de l'élocution à communiquer (handicap moteur, surdité, autisme http://www.fondationsteria.org/bourse/la-bourse-2013/

o Read'Y (EFREI) : une application mobile permettant à des personnes mal-voyantes de lire à partir de leur téléphone portable (notices de médicaments, boîtes de conserves…)

o Praticarte (ESIEA) : un outil de mesure de la praticabilité des chaussées pour permettre aux personnes à mobilité réduite de se déplacer plus facilement en ville…

**5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

- Il est certain que la crise et l'appauvrissement de la population ne facilitent pas l'inclusion numérique.

- Cependant la société du tout numérique génère aussi des initiatives favorisant le partage, la collaboration, les communautés (Open source) et la gratuité. Les réseaux sociaux facilitent les contacts et peuvent permettre de mobiliser rapidement les opinions, le *crowdfunding* de collecter des fonds sur Internet… la mobilité d'avoir accès à une multitude de services à partir d'un téléphone portable… autant de pistes porteuses d'innovation qui peuvent s'appliquer dans le domaine du social.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Le projet en cours de création à la mission locale de Toulouse « Espaces numérique seniors : le numérique au service de la communication intergénérationnelle », qui vise à créer des espaces numériques dans des résidences pour seniors et des associations de retraités pour les initier aux nouveaux usages du numériques avec des jeunes souhaitant travailler dans les secteurs de l'informatique, de l'animation et de l'aide à la personne. L'objectif est d'une part de faciliter la vie des retraités et d'autre part de développer l'emploi des jeunes.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

- Créer une instance en mode collaboratif et contributif (dans l'esprit des communautés open source) qui permette de partager des bonnes pratiques, des expérimentations en cours et les diffuse pour qu'elles soient facilement accessibles et transposables
- S'appuyer sur des entrepreneurs sociaux, qui ont envie de diffuser leurs bonnes pratiques.
- Rapprocher les entreprises, le secteur public, les associations et l'économie sociale et solidaire !

## Contribution de l'Institut national de recherche en informatique et en automatique (INRIA)

Quel rôle pour l'école dans le développement de l'économie devenue numérique ? Le traitement de l'information a transformé l'ensemble des secteurs de l'industrie et des services : de l'aéronautique aux télécommunications, de la grande distribution à la banque, et il devient difficile aujourd'hui de mentionner un métier qui n'a pas été transformé par le développement de l'informatique. La réussite de notre pays en matière de développement économique repose donc, en grande partie, sur sa capacité à former des professionnels capables de participer au développement de cette économie, devenue numérique.

Au niveau individuel, l'illettrisme informatique devient une cause d'exclusion économique : de nombreux employés de l'industrie lourde ne retrouvent pas d'emploi après, par exemple, la fermeture de leur usine, faute de pouvoir s'adapter à un nouveau métier, où on leur demande d'être des "manipulateurs de symboles". Au-delà de l'exclusion économique, ces personnes se retrouvent exclues des débats de société sur la neutralité du net, les transformations du droit d'auteur ou le droit à l'oubli. Elles sont souvent peu conscientes des conséquences par exemple de la mise en ligne d'informations personnelles.

Dans cette lutte contre l'illettrisme informatique et pour la formation de professionnels de haut niveau, l'école, le collège et le lycée nous semblent devoir jouer un rôle de premier plan.

Bien entendu, ce n'est pas à l'école, ni même au lycée, que les professionnels seront formés aux techniques de pointe aujourd'hui utilisée dans l'industrie et les services, mais c'est à l'école et au lycée qu'ils doivent acquérir les savoir fondamentaux sur lesquels l'apprentissage de connaissances avancées peut s'appuyer. Depuis longtemps nous savons que même s'ils ne seront pas tous ingénieurs dans l'aéronautique, tous les jeunes doivent avoir été initiés aux notions de vitesse et de force, même s'ils ne seront pas tous techniciens dans l'industrie chimique, tous doivent connaître la différence entre un atome et une molécule… Aujourd'hui il est devenu tout autant indispensable que les jeunes connaissent les notions d'algorithme et de complexité, de programme et de langage, de représentation et de protection de l'information, de l'architecture d'un ordinateur et d'un réseau. En particulier il nous semble essentiel que tous les jeunes acquièrent une forme d'autonomie intellectuelle, en étant capables d'écrire eux-même un programme court.

Au cours de la seconde moitié du XXe siècle de nombreuses expériences d'enseignement de l'informatique ont été menées en France et dans le Monde. Elles nous permettent de comprendre quelles sont les méthodes qui marchent et celles qui ne marchent pas. En particulier nous avons compris que :

- Il est essentiel de ne pas limiter l'enseignement de l'informatique à celui des usages de l'informatique. Apprendre à se servir d'un navigateur ou d'un logiciel de traitement de texte, est ennuyeux, souvent redondant, et surtout cela met les jeunes en position de spectateur et non d'acteur du développement des objets informatiques.

- Il est essentiel que l'enseignement de l'informatique soit confié à un enseignant unique. La dispersion de l'enseignement de l'informatique dans diverses disciplines, telle que le B2i l'a promue, mène à un échec certain (de même que si, au lieu de confier l'enseignement du français à un unique professeur, on le dispersait dans les différentes disciplines, sous prétexte que toutes utilisent le français comme vecteur de leur enseignement).

- Il est essentiel que les enseignants soient bien formés, et aient le niveau bac + 5 en informatique, comme cela est exigé dans les autres disciplines. Ce recul des enseignants est essentiel pour leur permettre de proposer un enseignement adapté à chaque élève et en phase avec les évolutions de l'informatique elle-même.

- Il est essentiel de commencer jeune. Ce n'est pas à vingt ans, ni même à quinze, que l'on doit apprendre la différence entre une boucle for et une boucle while. De même que la circulation du sang entre le cœur, les poumons et les cellules de l'organisme doit s'apprendre jeune pour pouvoir ensuite comprendre le mécanisme énergétique de la cellule, un enseignement de l'informatique doit suivre une progression tout au long de la scolarité des élèves en proposant à chaque âge des connaissances et des activités adaptées.

**1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?**

Destinataires : élèves, collégiens, lycéens et d'étudiants
Objectif prioritaire : leur donner un enseignement d'informatique

**2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?**

Au fait que le nombre d'élèves et d'étudiants recevant un enseignement de l'informatique au cours de leur scolarité augmente.

**3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?**

Ce critère est important mais il n'est bien entendu pas le seul.

Il y a quelques controverses sur ce que l'on appelle un enseignement de l'informatique. Ce débat reflète une opposition plus profonde sur la place des sciences et des techniques dans notre culture. Ceux qui excluent les sciences et les techniques de notre culture et souhaitent qu'elles soient moins enseignées, cherchent naturellement à évacuer les aspects scientifiques et techniques de l'enseignement de l'informatique.

**4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

J'aurais souhaité être étonné plus souvent. Mais j'ai cependant été surpris par la convergence et la simultanéité des analyses indépendamment menées en France, en Suisse, au Royaume Uni… en matière d'enseignement de l'informatique

**5. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

Les objets informatiques sont bien entendu beaucoup plus présents dans notre quotidien si bien qu'il est difficile de nier l'importance de l'informatique dans notre culture et notre économie. Même Norman Thavaud a un avis sur Internet (même s'il se trompe de trente ans quand il date sa création) alors qu'il y a trente ans, les Norman Thavaud de l'époque (Pierre Richard ?, Louis de Funès ?) avaient peu d'avis sur le développement de l'informatique de leur époque.

**6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

La création d'un poste d'Inspecteur Général pour l'informatique. Plus que la création d'un enseignement, on voit ici une volonté d'inscrire le développement de l'informatique à l'école dans la durée.

**7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

La priorité me semble le recrutement d'enseignants en informatique ayant une véritable formation en informatique de niveau bac + 5 (comme les professeurs des autres disciplines). La formation continue donne de bons résultats individuels mais elle ne passe pas à l'échelle.

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution de la Fonderie

La modeste contribution qui est faite ici est à la fois celle d'un acteur qui a œuvré dans l'accès public à Internet dès 2000, sur deux régions, au sein ou en lien avec les institutions (Région Nord-Pas-de-Calais et Région Île-de-France) qui chacune à leur façon ont soutenu et animé les "Espaces Publics Numériques" et celle d'un binôme, au sein de l'agence numérique d'Île-de-France (La Fonderie) qui, depuis deux ans, accompagne tout particulièrement la politique d'e-inclusion de la Région Île-de-France.

**« Inclusion numérique »…**

Si l'on fait un rapide retour en arrière, fin des années 90, l'approche était celle de l'accès matériel à un équipement (l'ordinateur) et à un réseau (Internet) en créant des lieux (les Espaces Publics Numériques). Il s'agissait de remédier au faible équipement des ménages pour éviter la création d'un fossé numérique, et ainsi permettre à tous de s'intégrer dans la nouvelle société de l'information.
Pendant les années qui ont suivi, progressivement, les activités proposées par ces lieux ont évolué vers des réponses à des demandes différentes. Plus qu'une formation à des outils, il s'agissait de correspondre aux usages/besoins des publics (recherche d'emploi, traitement de l'image numérique, création d'album photos, communication avec la famille à distance…)

Parallèlement, une partie de la population commençait à s'équiper sans pour autant déserter les EPN et leur offre d'accompagnement et de convivialité.
Plus de 10 ans plus tard, ces lieux dont on pensait qu'ils auraient une durée de vie moyenne de 5 ans, et malgré les retraits des financements publics, continuent à exister, à accueillir du public voire même à se créer alors même que d'autres structures ont petit à petit intégré ce type d'activités dans leurs propres actions. L'intégration des outils numériques dans les actions diverses et variées de nombreuses structures de loisirs ou d'éducation populaire a montré que l'approche par l'outil n'était pas la seule manière, voire la meilleure manière, d'amener les publics déconnectés à ses usages.

Aujourd'hui, le numérique a envahi la sphère professionnelle et privée et devient presque un passage obligé pour beaucoup de démarches publiques et/ou marchandes.

Reste qu'une frange de la population est toujours en marge de cette société informationnelle et c'est aussi celle qui en aurait le plus besoin. Aujourd'hui une politique d'inclusion numérique pourrait cibler tout particulièrement ces publics (personnes âgées, personnes handicapées, sans domicile fixe, familles monoparentales… que l'on retrouve dans toutes les études sur ces sujets). Constat est fait cependant que les EPN, si utiles soient-ils, n'ont pas toujours réussi à attirer ces

publics. Il est donc nécessaire de repenser les façons de faire, d'innover dans les approches pour démystifier outils et usages. Un des moyens est de passer par les intermédiaires que sont les acteurs sociaux. Ces professionnels qui sont en prise directe avec les problématiques des publics ciblés, sont les plus à même de connaître leurs besoins et leurs difficultés. Mais, par ailleurs, un certain nombre d'entre eux sont également « réfractaires », en situation d'exclusion numérique voulue ou non et porteurs de messages négatifs.

Cependant, ne travailler que sur ces populations serait oublier que le numérique est un monde en permanente évolution, qu'il ne suffit pas de savoir utiliser les outils mais qu'il est aussi essentiel d'en connaître les enjeux. Pour ce public-là certes, mais pas seulement. Les jeunes, des générations Y ou Z sont-ils si bien lotis dans leurs usages ? Doit-on se contenter de penser que parce qu'ils utilisent, ils savent… ? Derrière l'inclusion numérique, c'est bien aussi une question de culture…

### 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Au regard de cette introduction, les destinataires d'une politique actuelle d'« inclusion numérique» pourraient schématiquement être :

- les publics cités ci-dessus et notamment dans l'étude du CAS sur les fossés numériques [1] (fracture générationnelle, sociale, et culturelle). Malgré l'apport des politiques publiques ces dernières années, et malgré une certaine généralisation des usages (box Internet, smartphones, etc), ces publics restent clairement en marge. Les atteindre se fait soit directement soit via les intermédiaires comme décrit ci-dessus (et c'est un public essentiel à prendre en considération). S'il s'agit d'établir des priorités, alors ces publics sont clairement prioritaires.

- des publics qui ont déjà une maîtrise globale du numérique mais qui n'en ont qu'une utilisation partielle (exemple type : certains jeunes). Dans cette logique d'*empowerment*, les publics visés sont beaucoup plus larges. S'il s'agit d'établir des priorités, alors ces publics sont cependant moins prioritaires.

**Les objectifs :**

Avant tout un objectif global d'*empowerment*, c'est-à-dire faire en sorte que le numérique soit un facteur d'autonomisation pour ces publics, et non d'exclusion. Deux sous-objectifs à cet objectif global :

- Faire prendre conscience des réels enjeux du numérique dans la vie de toutes ces personnes.
- Favoriser l'adoption concrète du numérique et ses usages via leur quotidien et leurs problématiques.

## 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

**Deux principales sources de mesure :**

**1 - Les indicateurs statistiques relatifs aux publics :**

Les progrès peuvent être mesurés statistiquement en matière d'accès aux équipements numériques et de maîtrise des usages. Ainsi les études annuelles du CREDOC, par exemple, permettent de connaître a minima le taux d'équipement des ménages et l'évolution des usages, mais cela ne constitue qu'une petite partie de l'analyse. Un taux de plus de 90 % d'équipements notamment sur des objets de type "smartphone" est un indicateur intéressant, mais insuffisant. Une mesure, par exemple, du taux d'utilisation de sites des services publics qui concerne particulièrement les publics ciblés, ou encore de sites d'expression citoyenne territorialisé, pourrait être un autre bon indicateur (sous réserve que ce soit les personnes elles-mêmes qui se connectent et non par un intermédiaire - EPN ou autre).

**2 - Analyse qualitative de l'évolution des projets et des moyens mis en œuvre en matière d'inclusion numérique**

De nombreuses actions ont pu, avec ou sans l'aide des politiques publiques, faciliter l'accompagnement de publics très éloignés de ces technologies. L'invasion des smartphones contribue à faciliter et démystifier les usages. Les projets visant ces publics qui se développent aujourd'hui tendent à utiliser de nouvelles approches et à intégrer les pratiques quotidiennes. On le constate dans quelques projets qui ont répondu à l'appel à projets régional e-inclusion de cette année.

L'observation constante de la nature des projets, de leur évolution est un moyen de voir évoluer les pratiques. Malheureusement, cependant, de nombreux projets sont encore des ateliers informatiques ou ateliers de formation très classiques dans leurs objectifs et leur méthodologie sans garantie de leur impact.

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

Le constat des priorités, des publics et des indicateurs est assez consensuel. En revanche, ce sont sur les moyens mis en œuvre pour y répondre que peuvent exister des approches différentes et des désaccords.

Ainsi s'opposent :

- une vision portée par certains acteurs sociaux du numérique (EPN et autres), ayant leurs raisons de penser ainsi, qui consiste à considérer que pour certains types de publics éloignés du numérique, le b-a-ba du numérique est suffisant et que l'innovation numérique telle qu'elle se développe aujourd'hui est et restera inadaptée pour eux. On pourrait même parfois considérer que certains de ces acteurs encourent le risque de s'enfermer dans cette vision non dénuée de misérabilisme ;

- une vision plus proche de l'innovation sociale et partagée par la Région et par la Fonderie, qui, au contraire, tend à considérer que chacun est en capacité de bénéficier et de contribuer au meilleur du numérique. Bien sûr, chaque public ou catégories de public a des spécificités propres et est inscrit dans des processus d'appropriation du numérique qu'il convient de ne pas gommer. Cette seconde vision tend à favoriser les convergences entre les "acteurs sociaux du numérique" (EPN, acteurs sociaux, etc.) et les acteurs "pure players" économiques du numérique (pôles de compétitivité, clusters, etc). Aujourd'hui, et malgré quelques initiatives intéressantes ces derniers temps, ces acteurs se connaissent encore peu, et les politiques publiques elles-mêmes ont parfois tendance à renforcer cette segmentation.

Cette relative opposition entre deux visions peut être également caractérisée à travers les termes utilisés.

- D'un côté, les termes "e-inclusion" (nom classique de l'appel à projets régional) et "inclusion numérique" renvoient à des catégories de population qui tendent à être exclues d'un mouvement général, et à des politiques publiques mises en œuvre pour raccrocher ces catégories aux wagons de l'innovation.

- De l'autre, l'innovation sociale numérique part des besoins de ces mêmes catégories de population éloignées du numérique et considère que les services développés pour ces catégories seront aussi utiles pour les personnes considérées comme étant non éloignées. Par exemple, un service particulièrement intuitif développé spécifiquement pour des personnes âgées ne sera pas moins intuitif pour d'autres catégories de public adeptes des dernières technologies. Un parallèle peut être fait avec l'accessibilité des bâtiments aux publics handicapés : soit on considère qu'il est nécessaire de rendre les bâtiments accessibles pour une minorité de personnes handicapées, soit on considère qu'en rendant ces bâtiments accessibles, on facilite ainsi la vie de publics beaucoup plus larges (personnes munies d'une poussette, personnes temporairement en béquille).

**4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

Parmi les projets retenus dans le cadre de l'appel à projet régional d'Île de France (2012), quelques projets nous ont interpellés sur leur approche et démarche :

- La ruche numérique des Frères Poussières
http://www.freres-poussiere.com/actions/la-ruche-numerique/

  Ce projet présente une réflexion très poussée sur la manière dont le numérique peut servir de développement à l'échelle d'un territoire identifié.

- Le projet de l'association Old'UP
  http://www.old-up.eu/le-numerique-au-quotidien/
  Ce projet vise à initier les membres de cette association "plus si jeunes mais pas si vieux" à la fois aux appareils et équipements (borne RATP, micro-ondes, GPS…) du quotidien qu'aux réseaux sociaux.

- Le projet de l'EPN-13 qui a réussi le pari de travailler en partenariat fort avec des services publics et leurs agents à l'accès aux services publics en ligne pour un public cible.

- L'enfant à l'hôpital http://www.enfant-hopital.org/ qui s'appuie sur une plateforme et des jeunes stagiaires pour apporter aux enfants hospitalisés un dialogue avec des voyageurs et une découverte du monde à distance.

**5. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Le travail réalisé par la ville de Brest tout au long de ces dernières années est un modèle à bien des égards. Des PAPI, aux wikis territoriaux, du travail sur l'utilité sociale à la Cantine, et aux FabLabs, en passant par le biennal Forum des Usages Coopératifs de Brest, c'est un vrai projet de territoire au service d'une population multiple et citoyenne. C'est aussi et surtout le projet et le fait d'une véritable politique publique soutenue par un élu et une équipe qui est malheureusement difficile à reproduire en l'état mais dont on peut fortement s'inspirer.

**6. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

Très clairement, les mouvances actuelles du collaboratif (économie collaborative, travail collaboratif…), des "makers" et des entrepreneurs sociaux offrent de nouvelles pistes pour réfléchir et intégrer différemment les publics en question dans une société du numérique. S'y trouve notamment une place accrue du citoyen dans son expression, dans sa participation, dans son implication, individuelle et/ou collective.

Des nouveaux lieux comme les "Repair cafés", lieux de réparation partagés ou les laboratoires et ateliers de création (FabLabs), offrent de nouvelles perspectives, même si ces derniers restent l'apanage de jeunes entrepreneurs, d'adeptes ou de jeunes de la génération Y. On retrouve dans ces mouvements qui, en soi, n'ont rien de bien nouveau, un retour au partage et au collaboratif, à l'échange facilité par le numérique ou utilisant le numérique. Ils remettent l'humain et sa demande au centre du projet et des usages. Ils sont aussi susceptibles de permettre de faire des choix d'usage et de pratiques "en connaissance" de cause et non par défaut.

- Le mouvement du collaboratif que ce soit dans le travail (espaces de travail collaboratif), dans la consommation (consommation collaborative) et autre préconise l'usage partagé en lieu et place de la propriété changeant ainsi les pratiques de la consommation, du travail et l'économie qui en découle. Ces pratiques permettraient de redonner à des publics souvent isolés et en manque de moyens des possibilités de reconstituer des réseaux d'échanges et de partage, des réseaux humains et de proximité, quant ils n'existent plus ou d'apporter une dimension numérique à des réseaux de ce type existants. Une autre caractéristique de ce mouvement est l'approche du "bottom up".

- Les makers, ces artisans qui reprennent la main sur de la production à petite échelle en utilisant les outils numériques (avec le "Do It Yourself" ou Faites le vous-même), qui partagent leurs connaissances et leurs compétences et ouvrent des perspectives en matière d'entreprises. Ils vont plus loin que le simple plaisir ou passe-temps.

Probablement encore très éloignés des publics cibles de l'e-inclusion, ils sont cependant le reflet d'une évolution de la société avec de nouvelles approches à identifier dans un contexte d'e-inclusion.

- Les entrepreneurs sociaux : le mouvement de l'entreprenariat social, actuellement en plein développement, présente certains points de croisement avec le champ de l'e-inclusion/innovation sociale numérique. Certains services développés par des entrepreneurs répondent à la fois à un objectif de rentabilité mais aussi de réponse à des enjeux sociétaux. Si ce mouvement reste relativement jeune, on peut espérer des convergences intéressantes à l'avenir.

Ces tendances ont pu être observées, à petite échelle cependant, dans les dossiers déposés dans le cadre de l'appel à projets régional e-inclusion de cette année 2013. Plusieurs de ces projets tournaient autour des FabLabs dans des quartiers en politique de la ville ou auprès de publics identifiés.

### 7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?

Plus qu'un passage à l'échelle d'un type d'action qui, en fait, sont multiples du fait de la complexité des problématiques des publics ciblés, nous proposons quelques idées d'actions possibles qui pourraient contribuer à faire évoluer les choses au regard de notre expérience de l'appel à projets régional et de ce qui a été dit précédemment :

**1/Livre blanc de l'e-inclusion**. Elaboration au niveau national de lignes directrices claires et actuelles sur les nouvelles formes d'e-inclusion et d'innovation sociale numérique au regard des constats et des évolutions. Celles-ci serviront de cadre aux acteurs du domaine et permettront de sensibiliser les autres acteurs pour une meilleure compréhension et prise en compte du sujet et des publics. Ainsi, ceci pourrait aussi contribuer à favoriser le rapprochement entre deux mondes qui tendent à s'opposer (publics exclus, praticiens/développeurs de solutions) au travers de nouveaux services adaptés.

**2/Soutien financier.** Mise en place de soutiens financiers de projets répondant aux nouveaux enjeux de l'e-inclusion/innovation sociale numérique, avec l'ambition de réussir à faire émerger des projets et à les accompagner d'une manière efficace. La définition de critères de sélection est bien souvent nécessaire, elle ne doit pas pour autant être trop restrictive, au risque de laisser de côté des projets particulièrement innovants mais hors du cadre défini. On pourrait par exemple proposer d'affecter une partie du budget à des projets sans avoir défini au préalable de

critères. Au-delà du soutien financier, il y a un accompagnement nécessaire des projets qui malheureusement est très consommateur de ressources humaines.

**3/Dissémination de bonnes pratiques.** En particulier en matière d'innovation, l'identification et la dissémination des bonnes pratiques sont deux aspects particulièrement importants d'une politique publique efficace. De nombreux sites répertorient des projets ici et là, mais il est très difficile aujourd'hui d'avoir une vision plus "complète" de l'ensemble des initiatives innovantes et un suivi de celles-ci. Le collaboratif est une piste pertinente mais doit s'inscrire dans un cadre préétabli.

**4/Formation.** La formation de l'ensemble des acteurs susceptibles d'être actifs, dont les animateurs/médiateurs des EPN et autres structures, les chefs de projets et chargés de mission en charge de ces politiques territorialement.

[1] http://www.strategie.gouv.fr/content/le-fosse-numerique-en-france

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution de Jacques Houdremont - Le fil des idées

Mon expérience en termes d'appropriation et de développement des usages du numérique est, pour une grande part, issue d'interventions sur des sites classés en politique de la ville et empreinte d'un attachement aux démarches d'éducation populaire. Ma contribution doit donc être regardée essentiellement par le biais de ce prisme.

### 1- Quels seraient les destinataires et les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique"

Il s'agit de permettre à chaque citoyen - ou citoyen en devenir - d'acquérir le socle minimum de compétences nécessaires pour exercer sa citoyenneté à l'heure du numérique :

- se former aux usages de base
- maîtriser son identité numérique
- savoir s'informer et informer
- savoir gérer ses démarches administratives
- savoir maîtriser sa consommation en ligne (commercer en ligne)
- …

Pour ce faire :

Engager un vaste plan de formation (voire de sensibilisation) à destination de tous ceux qui œuvrent au quotidien dans l'accompagnement des publics afin qu'ils maîtrisent au moins les enjeux du numérique et puissent prendre cette dimension dans leur action quotidienne et leurs différentes missions. J'évoque ici les enseignants pour qui le manque de formation n'a pas encore permis de prendre en compte (à l'exception de quelques exemples) la modification des postures éducatives et des pratiques pédagogiques, mais également les organismes d'éducation populaire ainsi que ceux qui relèvent du champ de la politique de la ville.

### 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse - ou que l'on régresse - en matière d'inclusion numérique ?

- À la capacité de la majorité de la population à comprendre et à maîtriser les évolutions majeures induites par le développement de la société du numérique. Un des indicateurs essentiels étant, entre autres, le niveau de rupture d'accès aux droits (notamment avec le développement de la dématérialisation).
- À l'écart entre les potentialités offertes par les innovations technologiques et la réalité d'appropriation et d'usage par la population en termes d'éducation et de formation, de participation et d'expression citoyenne et, sans aucun doute, de créativité.

**3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?**

Il existe une forme de consensus sur le fait que le numérique offre de véritables perspectives de transformation sociale. Cependant, la tendance existe toujours à croire en la magie de l'outil et à penser appropriation des usages par une entrée technique plutôt que par une dimension humaine de la problématique. Par exemple si, effectivement, les possibilités de travail collaboratif sont démultipliées, elles se heurtent à une dimension culturelle qui fait que le travail collaboratif n'est pas une évidence en soi.

Comment faire concorder le temps d'appropriation par des apprenants et la rapidité des évolutions technologiques ? Les uns pensant qu'il suffit du bon outil à la bonne place et au bon moment, les autres répondant que l'offre technique est aujourd'hui très grande et qu'elle permet justement d'être dans une appropriation progressive en lien avec la réalité des situations sociales et professionnelles.

**4- Dans le domaine de l'inclusion - ou de l'exclusion numérique -, quelles sont la ou les initiatives, les cas qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

Difficile de répondre à cette question tant les initiatives sont multiples. Cette multiplicité bouscule nécessairement et invite chacun à un travail de veille avant de se lancer dans un projet afin de ne pas réinventer l'eau chaude. Je reste attentif aux démarches de proximité qui visent à pratiquer l'inclusion numérique non dans des lieux dédiés mais dans l'environnement des personnes concernées. Je pourrais, de ce fait, citer les actions AADN et notamment « Paroles de quartier » qui allie proximité, création culturelle et lien social.

**5- Y a-t-il, aujourd'hui, des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

Contrairement au début des années 2000, et même si elles sont encore trop peu nombreuses, les collectivités territoriales prennent en compte la dimension sociale du développement du numérique. Sans doute parce qu'elles sont, de toute façon, confrontées à cette réalité. Nous sommes de plus en plus interpellés par des collectivités qui souhaitent comprendre, agir sur le champ de l'exclusion numérique dans le cadre de plans concertés et coordonnés. Ce n'est pas le fait de la majorité, mais c'est un élément qui permet de penser que la question de l'accompagnement des populations est devenue, aujourd'hui, incontournable et permet donc d'envisager la conception de plans d'inclusion territoriaux concertés et cohérents.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Encore une fois, il est difficile de répondre à cette question vue la multiplicité des actions. Cependant, et même si elle n'a rien de particulièrement innovant, j'aimerais souligner la coopération entre l'entreprise d'insertion Micronov et le Conseil Général de l'Ain qui a permis la dotation en matériel informatique des bénéficiaires du RSA dans le cadre d'une formation aux usages de base. Elle me semble emblématique car elle illustre la nécessaire complémentarité des compétences, des missions et des énergies pour permettre l'inclusion numérique des populations les plus fragilisées.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Difficile de qualifier telle ou telle initiative. Je ne suis pas persuadé de la pertinence d'un passage d'une action à l'échelle nationale ou européenne. On n'agit pas de la même façon dans les quartiers du 93 et dans l'agglomération de Chambéry ou dans les villes et villages d'Ardèche. Les territoires sont différents, les préoccupations des gens sont différentes. Je crois, par contre, à la nécessité d'objectifs affirmés en terme d'accompagnement, de formation et d'équipement, avec des mesures de soutien adapté dans le cadre de procédures simplifiées qui ne bloquent aucune initiative.

Je crois plus à des politiques incitatives. Ainsi, pourquoi ne pas imaginer, au même titre que l'État vient de mettre en place le contrat éducatif territorial, la création d'un contrat numérique territorial, dont l'objet serait la nécessité de définir par bassin de vie, sous l'impulsion des collectivités, un projet associant le plus largement les acteurs du développement social au minimum et qui fixerait des objectifs, une démarche, des actions de manière concertée et ouvrant la voie à des financements.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution de M@rsouins - Rennes 2

## 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires d'une politique publique d'inclusion numérique ?

Le numérique, pour qu'il conserve sa capacité décloisonnante, ne doit pas être pris en charge pour un seul secteur mais doit bénéficier d'une politique globale et cohérente dépassant le fonctionnement institutionnel actuel. Le "faire entrer l'école dans l'ère du numérique" ne sera efficace que si l'on fait aussi rentrer les autres institutions dans l'ère du numérique : les autres institutions sociales, culturelles, éducatives (populaire, nationale, spécialisée…). En d'autres termes : passer de la culture de « biens » à la culture de « liens » (Allard), ce qui implique une réflexion et une redéfinition de l'organisation du travail et du pouvoir.

**Objectif prioritaire 1** : former (par la recherche participative ou la recherche-action) les élus, les cadres de l'intervention sociale (associatifs ou territoriaux), les travailleurs sociaux et les enseignants aux usages du numérique et au travail coopératif dans une triple perspective conceptuelle et réflexive : avec, dans et par.

La limite des « expérimentations » e-inclusion (c'est la même en e-éducation), c'est la difficile intégration des logiques d'innovation agile dans les logiques institutionnelles. Il faut s'occuper des publics en situations d'exclusions numériques en même temps que l'on forme les professionnels.

Nous proposons un modèle de formation numérique qui s'articule autour de trois grands ordres de représentations qui guident les pratiques des TIC (Sfez, 1992 ; Jacquinot 1976 - 2012) : AVEC, DANS et PAR

*Avec le numérique :*

L'homme use de la technique, mais ne s'y asservit pas. C'est avec la technique que l'homme accomplit les tâches qu'il détermine mais il reste le maître de ses activités. Les professionnels doivent pouvoir choisir les instruments technologiques qu'ils souhaitent utiliser. Il s'agit de la première entrée « technique » de la formation numérique qui a été un peu développée dans les plans précédents. Elle est nécessaire mais en aucun cas suffisante car elle laisse de côté la majorité non-technophile des intervenants sociaux et des enseignants.

*Dans le numérique :*

Les objets techniques sont l'environnement désormais ordinaire de l'homme. L'idée de maîtrise s'efface pour laisser la place à celle d'adaptation. Le professionnel doit identifier les usages qui forment l'environnement socio-technique quotidien des usagers. Il doit comprendre les mondes numériques dans lesquels nous vivons aujourd'hui. Partant de là, il doit être en mesure d'utiliser

ces pratiques numériques comme point d'appui de son action, de sa pédagogie. Il s'agit de la formation scientifique aux usages irriguée par les Sciences humaines et sociales.

*Par le numérique :*

C'est par la technique, ses imaginaires et ses miroirs que l'homme peut exister. C'est le modèle des Geeks, multitudes de tribus d'où sortent les techno-pionniers hypermodernes. Former par le numérique renvoie à la formation de la personne et au « pouvoir de dévoilement » des usages (Plantard, 2001).

Dans le contexte de la formation, les pratiques technologiques remplies d'imaginaires, ouvrent un dialogue, pas toujours verbal, où l'apprenant en vient à se dévoiler. Si on arrive à éviter le côté obscur de la culture Geek, c'est-à-dire l'auto-centrage et l'autisme technoïde (tautisme), on se retrouve dans un monde où les environnements numériques transforment radicalement les interactions éducatives. C'est « par » le numérique que l'innovation pédagogique ou sociale advient mais elle ne se réduit pas à l'innovation technologique (effet gadget). Cela renvoie à un modèle de formation professionnelle centrée sur la pédagogie coopérative et inspirée par les principes de l'analyse des pratiques, de l'alternance, de l'hybridation et de l'imprégnation.

Après plusieurs décennies de politique volontariste pour s'approprier des enjeux et des postures, nous nous retrouvons toujours à déconstruire les représentations dominantes et les "techno-imaginaires". La lecture des termes dans lesquels nous sommes interpellés en tant qu'expert en est un marqueur fort :

- "Bonjour, pouvez vous nous faire une animation sur les dangers d'Internet ?"
ou
- "Bonjour," (c'est toujours cordial) "on souhaite réaliser une animation pour ados sur les addictions aux jeux vidéo violents"
- euh…
la meilleure
- "Bonjour, on a décidé de lutter contre les dangers des réseaux sociaux, alors on a interdit Facebook dans notre EPN, mais les jeunes ils ont des smartphones ".

On se rend compte alors que les animateurs d'EPN, manquent de relais politiques pour formaliser les ambitions politiques d'une culture numérique généralisée. (Ils se font ratatiner par des gourous technophiles ou des revendeurs de tablettes).
Sans réelle avancée des intervenants sociaux et des enseignants sur la compréhension des phénomènes sociaux liés aux usages numériques, les politiques produites localement resteront au niveau du pouvoir de « renforcement » : "je vois bien comment fait mon fils, il se couche tard et reste nul à l'école, c'est à cause d'Internet".

Les enseignants formés aujourd'hui, auront une carrière de 40 ans et formeront des enfants qui verront le XXIIè siècle ! C'est vertigineux, mais c'est dire le poids qui réside sur les épaules des ESPE et de la formation continue au sien de l'éducation nationale. A la lecture des programmes enseignés, des cours mis en place, mais aussi de nos retours lors des interventions en IUFM, ils est plus qu'urgent de récréer un lien tangible entre les enseignants d'IUFM ("vieux schnocks déconnectés") et stagiaires ("jeunes cons accrochés à leur portables"). Arrêtons de tourner le dos aux pratiques numériques personnelles dans le monde professionnel ! Oui à Twitter à l'école ! Oui à Facebook de classe ! Oui à Tumblr ! Oui à tout… car le savoir-faire de l'enseignant sera de transformer les apports du monde extrascolaire et matériau hautement pédagogique et non plus de garder les clés de la bibliothèque.

**Objectif prioritaire 2** : Lutte contre les « décrochages » (scolaires mais aussi social), les processus d'isolement et les illettrismes (lecture-écriture mais aussi illettrisme numérique).

*Le décrochage ?*

*La définition.*
Décrochage, rupture, abandon, déscolarisation…
Notion venant du Québec :
Le décrochage est un processus qui conduit un jeune en formation initiale à se détacher du système de formation jusqu'à le quitter avant d'avoir obtenu un diplôme.
En France, un décrocheur est un jeune qui quitte prématurément un système de formation initiale sans avoir obtenu de diplôme de niveau V (BEP ou CAP) ou de niveau supérieur.

*Les chiffres ?*
150 000 élèves/an quittent l'école sans qualification.
Étude sur 186 « raccrocheurs » (association de la fondation étudiante pour la ville, Afev, septembre 2012).

• 16 ans : l'âge où 25 % des élèves décrochent.
• 92 % des interrogés évoquent le manque de motivation et d'intérêt.
• 71 % ont eu le sentiment d'avoir été mal conseillés au niveau du choix d'orientation en 3$^{e}$.
• 51 % des ados évoquent le manque d'accompagnement individualisé.
• 41 % des jeunes ayant décroché disent n'avoir été soutenus par personne.

*L'Europe ?*
Indicateur communautaire de « décrochage scolaire » est le pourcentage de jeunes de 18 à 24 ans qui n'étudient plus et n'ont pas terminé avec succès un enseignement secondaire de second cycle.
En 2011, cet indicateur était de 12 % en France, soit inférieur à la moyenne de l'UE, 13,5 %, mais

supérieur à l'objectif de 10 % en 2020.
Niveau proche de l'Allemagne ou de la Belgique. La France fait mieux que l'Espagne, le Portugal, l'Italie ou le Royaume-Uni, moins bien que la Finlande, le Danemark, les Pays-Bas ou la Pologne.
Renvoie à la notion d'échec scolaire très stigmatisante
Le décrochage recouvre des réalités très diverses avec peu de chiffres et de travaux scientifiques vraiment solides.

**Nécessité de conceptualiser**

*La ségrégation scolaire (Pierre Merle, 2012)*

**Quatre types de critères :**

Le genre, le statut ethnique, le statut socioéconomique, les compétences scolaires.

*Décrochages scolaires - L'école en difficulté (Catherine Blaya, 2010)*

« Les variables marquant le plus la différence sont par ordre décroissant le climat scolaire, les comportements agressifs, la dépression, le déficit d'attention, la résolution de problèmes dans la famille et le comportement familial »

**Le « climat » de l'établissement :**

- La victimisation

- La stigmatisation

- L'ennui

- La qualité des relations élèves/enseignants

« Une attitude bienveillante de la part des enseignants à l'égard de leurs élèves réduit par trois le risque de passer à un niveau supérieur de décrochage chez les élèves. »

*FRANDJI Daniel, VERGES Pierrette. Le détachement scolaire. Des parcours chaotiques de scolarisation entre les collèges et ailleurs. In : Ville-École-Intégration Enjeux,*

*n° 132, mars 2003, pp. 59-70.*

À travers les discours recueillis auprès des élèves, il est d'ailleurs plus identifié un "vide d'école", une place qu'ils ne savent ou ne peuvent occuper, qu'un refus d'école.

*ASDIH Carole. Étude du discours de collégiens en décrochage : conduite à l'école, relations avec les acteurs institutionnels, projets d'avenir. In : Les Sciences de l'éducation pour l'Ère nouvelle, vol. 36, n° 1, 2003, pp. 59-83.*

Désaffiliation scolaire ?

**Angleterre/France**

Hormis le redoublement, moins fréquent en Angleterre, les parcours et les systèmes de représentation (des acteurs scolaires, de l'institution, des apprentissages, des projets d'avenir) présentent les mêmes congruences et régularités. Dans cette phase de pré-décrochage, il est observé également une même perte d'estime de soi et de sens accordé à l'école et aux savoirs et le glissement vers un sentiment de révolte ou de non-appartenance. L'étude des caractéristiques socio-familiales relève comme facteurs à risque la monoparentalité plus spécialement quand celle-ci est associée à des difficultés économiques et à un isolement socio-affectif ainsi que l'importance des fratries et l'appartenance à des minorités culturelles peu intégrées telles que les gitans.

**Désaffiliation ?**

Deux axes :
Intégration – non-intégration par le travail
Insertion – non-insertion dans une sociabilité socio-familiale.

Deux figures :
Déficit de filiation et déficit d'affiliation.
Filiation : déficit d'inscription dans des liens sociaux primaires (notamment familiaux) et donc de protection rapprochée (par des proches).

Affiliation : renvoie au déficit d'inscription dans des formes collectives de protection et, en particulier, la protection issue des collectifs de travail, d'apprentissage, ou numérique (les RSN aujourd'hui).
(Robert Castel, 1990… 2009)

**« Raccrochage » numérique ?**

Constats :
Fortes différences d'usages au sein d'une même classe d'âge.
Fortes cohérences des processus et des représentations des désaffiliations scolaires et numériques (non usage/isolement, stigmatisation, estime de soi…).
Fortes inégalités et vulnérabilités des usagers des dispositifs institutionnels.

Trois pistes de recherche :
Effet institution, « climat » d'établissement et le territoire (INEDUC)
Extimité : désir de communiquer sur son monde intérieur (Tisseron, 2011)

Croisement des processus de socialisation et des ID numérique : « co-production où se rencontre les stratégies des plateformes et les tactiques des utilisateurs » (Cardon, 2008, Plantard, 2013)

**L'isolement :**

*« Pour la première fois en 2009, le facteur isolement (65 %) devient « l'indicateur étrange » de l'exclusion numérique, faisant sauter les catégories sociologiques traditionnelles (âge, revenu, capital culturel). Au cœur des phénomènes d'exclusion numérique, on trouve donc la notion d'isolement social qui combine faiblement les questions d'âge (les seniors isolés) et les travailleurs pauvres mais très fortement les populations qui n'ont que les minima sociaux pour vivre. Il serait hâtif d'en déduire que la pauvreté renvoie à une forme unique d'isolement qui conditionnerait l'exclusion numérique. C'est le « sentiment » d'isolement qui importe. Cette catégorie comprend aussi des personnes qui n'ont pas forcément de problème d'argent mais qui se retrouvent dans des situations de vie qui les isolent.*

*Les fractures numériques générationnelles, économiques et sociales (M@rsouin 2009)*
*La question de l'absence de temps disponible à consacrer au numérique est souvent évoquée comment facteur de non-usage par les personnes se sentent isolée, en particulier pour une population bien identifiable : les familles monoparentales qui sont très souvent portées par des femmes.*
*Fanny qui vit seule avec ses 3 enfants de 3, 6 et 10 ans en zone rurale, déclare lors d'un entretien : « J'ai un PC à la maison avec un abonnement Internet mais comme c'est très lent, je ne sais pas comment j'ai fait mais Internet est en panne depuis 5 mois. C'est beaucoup trop compliqué à réparer et je n'ai pas le temps […] J'ai bien essayé les sites de rencontre mais il faut avoir que ça à faire, tous les jours. Quand j'ai fini ma journée de travail, je cours pour récupérer les enfants, le bain, le repas, le couche. Il est 21 h, je suis crevée, au mieux, je regarde la télé, au pire je file au lit… ».*

*On est bien loin des discours promotionnels de recomposition des liens amoureux ou familiaux des sites de rencontre !*

*La « fracture numérique », même déclinée au pluriel, n'est pas un concept opératoire. Elle n'est pas une simple conséquence des inégalités sociales et économiques préexistantes. Elle est plutôt le produit de la rencontre singulière de chaque personne avec les cultures numériques. Cette rencontre, en fonction des histoires singulières, favorisera ou non le désir, l'envie, la motivation pour se lancer dans les usages des TIC. Au-delà des questions d'âge, de niveau d'éducation et de revenus, c'est une réflexion sur la capacité à développer des relations sociales dans un environnement qu'il faut privilégier aujourd'hui pour lutter contre les exclusions numériques et faire advenir une nouvelle forme de société de l'information non plus excluante mais inclusive.*

*Expliciter les rapports complexes entre isolement et usages des TIC nécessite un effort particulier pour se faire comprendre, au-delà des représentations communes. Il faut déconstruire la notion de fracture simpliste mais rassurante et la remplacer par des notions qui le sont beaucoup moins : isolement, relations sociales, environnement favorisant, exclusions numériques, e-inclusion. » (Plantard P. [dir.] (2011) Pour en finir avec la fracture numérique, Fyp, Collection Us@ges, Limoges, 168 pages)*

**L'illettrisme**

L'illettrisme est un facteur radical d'exclusion sociale et le numérique est un vecteur puissant de lutte contre l'illettrisme. La médiation numérique visant l'appropriation sociale des TIC est un dispositif performant et indispensable dans ce domaine. Il faut développer des modes variés d'accompagnement dans l'appropriation des instruments et des usages des TIC dans la lutte contre les illettrismes car, même si l'on en parle déjà depuis plusieurs années, cette mission mérite très largement d'être renforcée (via les EPN notamment, mais aussi via un travail avec les intervenants et organismes focalisés sur l'illettrisme). Cela implique aussi une réflexion sur la formation des animateurs, des enseignants, des familles et sur l'articulation de leurs missions avec celles les travailleurs sociaux. Une vigilance particulière doit être portée sur les personnes en situation de handicap ou de maladie mentales.

**Objectif prioritaire 3** : Proposer des dispositifs d'innovations sociales et économiques, soutenus et promus par l'État, pour généraliser les différentes formes de postures professionnelles de « médiation numérique » (bienveillante et non fantasmée).
En France, nous pensons trop souvent l'innovation ascendante dans des cadres descendants imaginés par la hiérarchie et la division sociale du travail. Ainsi, ces espaces de liberté et de création se déroulent en dehors de l'État. Le signal envoyé est alors particulièrement fort : "si une innovation n'a pas été projetée par les énarques, elle n'a pas lieu d'être".

Or, on constate l'existence de communautés agissantes, auto-structurées et en réseau. Leur seul leitmotiv est "d'agir sur le réel". Ces communautés créent leur outil de production, leurs écoles et leur savoir. Si l'État ne soutient pas ces espaces, cela ouvre le champ à des communautés "hors de la cité" (dans le sens où elles sont ignorées par l'organisation sociale… et réciproquement). Rappeler que l'État soutient ces espaces, c'est rappeler les liens intimes entre eux et l'ensemble des citoyens.

Concrètement cela revient à finir de déployer un Internet à bas coût en habitat social et à réinventer des Espaces Publics Numériques avec de nouvelles médiations numériques, de nouvelles activités support et des horaires adaptés (soirée, temps libre, hybridé…).

Il faut bien sûr que cet « ensemble » soit coordonné, en particulier entre l'accompagnement aux usages (Délégation aux Usages de l'Internet), l'éducation nationale, l'action sociale et l'enseignement supérieur et la recherche (ministère, instituts de recherche, ANR). Il faut faire évoluer les dispositifs existants en impulsant une dynamique nationale de recherche sur l'innovation et les usages du numérique mais aussi en transformant nos territoires en « laboratoires vivants » où chaque acteur se sentira mobilisé par une ambition numérique nationale. Certains territoires l'ont déjà fait… suivons-les.

### 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Indicateurs de progression :

- Confiance (défiance) des usagers dans les dispositifs instrumentaux, dans les dispositifs d'accompagnement et en eux-mêmes.
- Développement des usages par les personnes socialement exclues.
- Développement d'usages citoyens (Web participatif et coopératif, sciences participatives, expression multimédia…).
- Hausse de la fréquentation des publics qui vivent des risques d'exclusion sociale et professionnelle (demandeurs d'emploi, femmes isolées, personnes illettrées, migrants…) dans les EPN par exemple. L'élément positif est que les animateurs arrivent à "toucher" certains publics qui n'étaient pas présents il y a quelques années.
- Transformation des notions véhiculées par les administrations dans les documents officiels (exemple : passage des TIC au numérique).
- Prise en compte de la plus value « sociale » d'un projet « numérique ».
- La reconnaissance de la professionnalité (relationnelle, technique, stratégique et organisationnelle) des médiateurs numériques (animateurs).

Exemple : Comment les organisations territoriales acceptent de céder du pouvoir aux initiatives ascendantes => la cellule d'innovation du CG91 (par exemple) n'aura plus pour seule mission d'apprendre aux services à travailler ensemble, mais aussi d'ingérer les initiatives citoyennes, de se transformer au regard des usagers.

**L'e-inclusion finalement fonctionne si c'est un support au renforcement démocratique.**

Indicateurs de régression :

- Maintien des préjugés et des stigmatisations (génération Y, fracture numérique…).
- Maintien des citoyens dans une posture de consommation de services pensés par d'autres (un peu à la manière de la pub télé de Google "Vous construisez Internet", mais avec des outils pensés pour "consommer de l'Internet")
- Disparition progressive des publics vulnérables des espaces numériques
- Désaffiliation générationnelle autour du numérique

### 3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

On en est à la controverse généralisée car :

- on débat sans s'atteler à l'observation des usages effectifs du numérique (place de la recherche SHS) ;
- le numérique est un « fait social total » qui met en lumière les paradoxes de beaucoup de secteurs ;
- on ne discute que sur les représentations très volatiles de chacun par rapport au numérique ;
- les « médiateurs numériques » ne sont pas assez « distingués » (Bourdieu) en France ;
- les politiques d'investissement sont découplées des politiques d'appropriation sociale (manque de financement).

### 4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

• L'assistante familiale de Vannes :
Qui a su décrocher un jeune réfugié de guerre, isolé et déboussolé, de World of Warcraft en l'accompagnant dans un magasin de jeux de rôles.

• Antoine et Ghislaine :
Intervention-débat organisée par des étudiants sur Skype avec Ghislaine (APF, Studio dans le Foyer Guillaume Vachon à Rennes) 69 ans, trachéo avec canule parlante, une main valide, usages ordi + tablette tactile.

• Binôme « Cadre social+ ingénieur DSI » dans le cadre de la politique numérique du CG 33.

• *Fold-it*, outils numériques comme régulateur du pouvoir entre communautés asymétriques.

• Les pratiques numériques des réfugiés primo-arrivants qui utilisent Internet pour garder contact avec leurs familles ou bien dans l'apprentissage du français via des plateformes spécialisées en toute autonomie.

• Le projet Inter-génération : des jeunes élèves initient des personnes âgées à Internet.

• Wiki-Brest : un wiki de territoire qui grâce au travail de médiation permet à une grande diversité d'habitants de construire la connaissance d'un territoire (la dimension animation-médiation est fondamentale !). WikiBrest résulte d'une politique volontariste de formation des acteurs associatifs.

• Cartoparty : les habitants de Plouarzel qui réalisent la carte qui sera finalement celle utilisée par le SIG de la commune.

• Les Open Bidouille Camp sont des moments où on mixe les cultures, les origines sociales (asso d'insertion sociale, asso d'habitants, ingénieurs, scientifiques, bricoleurs…) cette mixité sociale autour du partage des connaissances permise par le numérique est un facteur de lutte contre les exclusions et favorise la e-inclusion.

Du côté des initiatives augmentant les situations d'exclusion :

E-administration : La rigidité des services dématérialisés de l'État construits autour des besoin des familles connectées des centres villes (exemple : du serveur vocal CAF, des bornes pôle-emploi…).
E-gouvernement : logiques pseudo-participatives à base d'instruments sociotechniques qui nécessiteraient un accompagnement qui n'a jamais été véritablement effectué.
E-recrutement : paradoxes, entourloupes et incompréhensions des usages numériques, particulièrement des RSN, dans les politiques RH (des administrations mais aussi des entreprises).

**5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

Socialisation des technologies : la massification de l'Internet mobile, la libération (par Free) des Smartphones (désimlockage généralisé) et les forfaits à bas coûts.

Évolutions sociologiques des professions : l'arrivée en « limite » de l'omerta généralisée des professions éducatives et sociales sur les transformations induites par le numérique dans leurs rapports aux usagers (exemple : Aide sociale à l'enfance et placement familial). Après les professionnels du journalisme, de l'information, de la documentation, de la culture, de l'animation et, plus récemment, de la santé, les professions de l'éducation et de l'intervention sociale s'éveillent au numérique en même temps… saisissons cette fenêtre. Elle sera très limitée dans le temps car « l'académisme » (des universitaires en particulier) et les « voies de l'excellence » (exemple : l'école polytechnique qui intègre Coursera…) risquent bien d'étouffer ce réveil dans l'œuf (exemple : les ESPE).
L'arrivée des « sciences participatives citoyennes et collaboratives (SPCC : rapport de Gilles Bœuf) implique un changement majeur des formes de dialogue entre sciences et société. Par nature, les SPCC s'appuient sur des dynamiques de mise en réseau, donc d'usage des instruments numériques. Les SPCC puisent autant leurs sources dans l'éducation populaire, l'éducation aux médias, la culture scientifique et technique que dans une réinterprétation de la recherche-action par les sciences des usages, les « WEB sciences » et les humanités numériques.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

• L'observatoire Jeunesse de Ploemeur, pas pour ce qu'il produit mais plutôt pour ce qu'il met en évidence et ses limites : jusqu'où l'institué est il prêt à aller face aux sollicitations de l'instituant. En janvier 2011, un travail autour des réseaux sociaux est entamé qui met en avant un besoin d'éducation au numérique non seulement pour les adolescents mais aussi et avant tout pour les adultes. Deuxième point mis en avant : Internet est un lieu public dont les adultes doivent s'emparer. En août 2011, pour des raisons internes, le projet est stoppé : l'institution ne sera pas présente sur Internet. Dès le printemps 2012, des initiatives sont mises en place par la municipalité, avec des ados. Ces projets se retrouvent sur Facebook. Si l'institution s'arrête, les adolescents, eux, avancent.

• ADAPEI 35 : La mise à jour des compétences cognitives différenciées des personnes en situation de handicap mental par la pratique des tablettes numériques.
• Le dégroupage des lignes (habitat social), parce qu'on ne raisonne plus "1 foyer = 1 box" comme le font les fournisseurs d'accès. Les fournisseurs se trompent parfois de combat (c'est normal), l'intérêt n'est pas de vendre toujours plus de débit mais de le partager (et faire baisser

le prix) afin que les habitants puissent profiter du réseau et de ses potentialités. L'exemple du projet mené à Kerourien en 2009 est à mon sens une réussite.

• Le dispositif de reconditionnement, de prêts ou ventes d'ordinateurs par l'association Défis à Lanester en faveur des familles les plus défavorisées du territoire lorientais, ainsi que l'accompagnement aux usages de base est une référence en terme d'e-inclusion sur le Morbihan.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance ? passent à l'échelle ?, gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Le numérique est irrationnel. C'est consubstantiel aux représentations que nous avons des univers technologiques particulièrement en France, pays de Jules Verne, où très souvent il suffit d'imaginer à partir de notre propre expérience pour savoir ce que font les autres, particulièrement les jeunes, les vieux, les exclus… avec le numérique. C'est ce que je qualifie de pouvoir de « renforcement » des usages. Avoir une posture d'objectivation de la question numérique est chose complexe en France. Mais ces hallucinations, souvent générationnelles, ne fonctionnent plus pour les communautés numériques en particulier chez les enfants, les adolescents et les jeunes adultes sans que les adultes ne sachent véritablement ce qu'ils font avec les instruments numériques (exemple : les Spotted et Hard-spotted Facebook des Lycées). Objectivons, observons, conceptualisons, modélisons le numérique dans une perspective de différenciation des environnements sociaux et culturels et peut-être qu'alors nos propres politiques ouvriront les yeux et se désintoxiquerons des modèles d'affaires américains.

Un appel fort doit être fait à la recherche sur les usages. Sous forme de recherche-action participative en pluridisciplinarité et dans toutes les disciplines articulées aux sciences des usages. Après 11 ans d'existence, c'est ce que nous faisons avec les M@rsouins mais sur un territoire et sur des thématiques plus que limités. Il nous faut absolument un OVNI (Organisme de Valorisation du Numérique Inclusif ;-))) pour impulser, valoriser et coordonner au niveau national les politiques d'e-inclusion avec tous les acteurs (usagers, médiateurs, cadres, élus et chercheurs).

Bernard Stiegler nous avertit régulièrement que les futurs enjeux numériques tournent autour du « smart power » en prenant l'exemple de Coursera. Je suis allé voir où en était ce consortium californien. Aujourd'hui, c'est 63 universités majoritairement sur la côte ouest des États-Unis, 336 cours gratuits en ligne et 3 221 264 étudiants. Sur 16 pays représentés, la seule « université » française est l'école polytechnique. On ne doit pas avoir la même rationalité sur le plateau de Saclay qu'en Bretagne car nous portons l'espoir d'un grand réseau d'universités francophones, à commencer par les universités québécoises, et avec M@rsouin nous avons le

projet de constituer le réseau des observatoires francophones des usages du numérique (OFUN). Dans COURSERA, il n'y a ni Harvard, ni le MIT. Vu d'ici ce n'est rien, vu de l'autre coté de l'Altantique c'est juste la confrontation des deux modèles dominants d'ESR aux États-Unis.

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution du Médiateur numérique de la ville de Thonon

### 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Dans le cadre de mise en place d'une politique publique d'inclusion numérique, les élus constituent le public qui doit être prioritairement ciblé. Sans cette sensibilisation aux enjeux liés à l'inclusion numérique, la « fracture numérique » pourrait s'accroître d'un territoire à l'autre.

* Objectif : sensibiliser les élus et les fonctionnaires aux enjeux de l'inclusion numérique.
Par ailleurs, une multiplication des incubateurs de nouveaux modes de vie est nécessaire pour donner à voir et accompagner le changement induit par le numérique sur le système social, économique et politique actuel.
* Objectif : développer les tiers-lieux (incluant fablab, infolab, DIY, coworking, artisterie, médiation numérique, éducation populaire, économie collaborative…) dans tous les milieux socioéconomiques (espaces publics, entreprises, associations, collectivités locales, services publics…)

### 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

L'association des Villes Internet remet chaque année, depuis 1999, le label Ville Internet aux collectivités locales qui mettent en œuvre une politique significative en matière de démocratisation des TIC et de leurs usages citoyens. L'un des critères d'évaluation peut être le nombre de collectivités labellisées d'une part et les progrès réalisés d'autre part (passage à un nombre d'arobases supérieur) .

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

La fracture numérique est pour certains abordée uniquement en terme d'accès au matériel et ne prend pas en compte la fracture d'usage. Les désaccords portent sur la définition même de la fracture numérique. Dans le second cas (fracture d'usage) cela implique un socle de compétences communes à définir, des moyens pour permettre au public éloigné d'atteindre ce socle commun.

### 4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

Depuis plus de dix ans les Espaces Publics Numériques contribuent à réduire la fracture numérique à l'échelle du territoire national. Leur action au sens large du terme, et de par sa durée, est remarquable.

**Exclusion :** Plus de support papier pour les offres d'emploi à Pôle emploi, des ordinateurs à disposition mais pas d'accompagnement… et pas de moyens.
**Surprise :** un travail de fond avait été initié par les emplois jeunes dans l'Éducation nationale permettant ainsi de former les enseignants et d'intégrer de manière TRANSVERSALE les TIC, or après la fin de ce dispositif que reste-t-il ?

**Étonnée (quoique) :** nous sommes passés d'une exclusion face à un outil à une exclusion beaucoup plus profonde qui touche la citoyenneté même, depuis que les TIC sont incontournables, transversales. Et pourtant, les mesures et moyens pour l'inclusion semblent bien faibles face à l'enjeu de société que cela représente.

### 5. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergeants qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

Au fil des années la demande évolue. Il y a 10 ans, la demande principale était d'avoir accès à l'outil. Puis la demande s'est transformée en demande d'apprentissage des fonctionnalités (traitement de texte, navigation sur Internet) pour ensuite porter sur les usages (accomplir sa déclaration d'impôts, créer un compte Pôle emploi…). Cette demande s'oriente vers la compréhension des enjeux (univers du logiciel libre, de la consommation collaborative, de l'open data, de l'impression 3D). Pour autant les demandes d'accès à l'outil persistent.
La logique de réseau (pour consommer, apprendre, etc…) est de plus en plus incontournable et touche l'homme dans sa vie quotidienne, le numérique permet d'en augmenter l'efficacité ce qui peut être un des moyen pour amener vers les usages numériques.

**6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Le programme ordi 2.0 http://ordi2-0.fr/spip.php?article2
Ce programme cible les personnes n'ayant pas accès aux nouvelles technologies en leur proposant un appareil et (éventuellement) un accompagnement.
Le déploiement des EPN et leur organisation en réseau (territoriaux, nationaux, formels, informels), même s'ils manquent encore de visibilité et de lisibilité.

**7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Voir les 4 propositions pour une véritable politique nationale de l'accompagnement aux usages numériques (auteurs : Asenic-paca, Médias-cité et Coraia)

**Proposition 1 : Inscrire la médiation numérique dans les stratégies politiques nationales et locales.**

Le premier acte fort consiste à reconnaître clairement et affirmer le soutien de l'État vis-à-vis de notre secteur en inscrivant **la médiation numérique au sein de la feuille de route numérique du gouvernement**. Ainsi notre secteur pourra alors légitimement dialoguer avec les autres acteurs de l'Économie numérique et trouver place dans les instances consultatives des politiques numériques, tel que le Conseil National du Numérique.

Et au-delà, il s'agira, avec le soutien de l'État, d'impliquer les EPN en amont des politiques de développement local et des stratégies numériques. En effet, les EPN disposent de 4 forces utiles dans la construction de projets de territoire :

- une implantation sur l'ensemble de la France,
- des milliers de professionnels du numérique,
- des actions transversales,
- un contact quotidien avec la population.

C'est en s'appuyant sur ces forces que les élus et décideurs doivent consulter et impliquer les EPN lors de l'élaboration d'actions aussi diverses qu'un programme de lutte contre l'illettrisme, la sensibilisation au développement durable, la professionnalisation des artisans, le

développement de la démocratie participative, l'aménagement d'une ZAC, etc.

**Proposition 2 : Consacrer et sanctuariser 1 % des budgets d'infrastructures et de développement local aux actions de médiation numérique.**

Au-delà d'une reconnaissance politique, il s'agit de mettre en place les conditions d'un soutien financier pérenne de la médiation numérique, et ce soutien passe par une décision simple, peu onéreuse et de bon sens **consacrer 1 % des budgets d'infrastructure numérique et de développement local aux actions de médiation numérique**. Ainsi, lorsqu'on sait que le plan Très Haut Débit pour tous repose sur un budget de près de 20 milliards d'euros sur 10 ans, cela ne représente pas moins de 200 millions d'euros pour que nos concitoyens aient une réelle place dans la société numérique. Comme le rappelait le Président de la République le 20 février : "*Nous devons aussi permettre le développement des usages et là, c'est de démocratie qu'il s'agit*."

Les budgets attribués à ces actions, sont donc à considérer sur le long terme, comme étant un placement à haute rentabilité socio-économique. Ce n'est que l'humain qui garantira l'innovation économique et sociale au travers des nouveaux outils numériques, à condition qu'il les maîtrise et qu'il se les approprie. Plus nos concitoyens seront formés, accompagnés et sensibilisés aux usages du numérique, à leurs impacts sur les modes de travail et de collaboration, sur la participation citoyenne en ligne, sur les modes de consommation collaboratifs, etc. plus ils seront en mesure d'inventer de nouveaux usages, de nouveaux services et créer ainsi de la valeur et du bien vivre ensemble.

Consacrer et sanctuariser 1 % des budgets d'infrastructure numérique et de développement local à l'accompagnement aux usages du numérique, c'est garantir les expérimentations et la validation de nouvelles formes d'EPN en cohérence avec les besoins de la population et les évolutions technologiques.

**Proposition 3 : Mettre en œuvre un programme national de formation de la profession.**

Un autre élément que nous estimons indispensable à une politique nationale de l'Internet accompagné concerne la formation des professionnels du secteur de la médiation numérique.
En effet, ceux-ci mobilisent de très nombreuses compétences au quotidien : accueil et animation de tout type de public, développement de projets, veille, développement local, mise en place de partenariats, maintenance technique, communication, lien avec les décideurs et les élus, gestion administrative, encadrement d'équipe, tutorat, etc.

Pour appuyer les évolutions en cours, les équipes de médiateurs doivent être soutenus en

termes de formation afin de leur permettre d'enrichir et d'asseoir leur culture professionnelle en phase avec les besoins des publics et l'environnement numérique, participant ainsi à la reconnaissance de leur métier.

C'est pourquoi nous demandons à ce que les ministères de l'Économie numérique et de la Formation professionnelle soient à l'initiative **d'un plan de formation national à destination des médiateurs numériques** actuellement en poste. Un plan de formation co-construit avec les EPN qui permettrait de bâtir les Référentiels d'Emploi, d'Activité et de Formation sur lesquels s'appuieront des logiques de filières, des chaînes d'évolution des métiers et des diplômes à la fois auprès des associations et de la fonction publique.

**Proposition 4 : Structurer la représentation du secteur au niveau national.**

Pour animer de façon pérenne ces propositions ambitieuses, il est nécessaire que le secteur de la médiation numérique soit soutenu par l'État dans sa structuration.
Cela passe dans un premier temps par la mise en place d'**une coordination nationale**, sous l'égide du ministère de l'Économie numérique, réunissant **les réseaux associatifs et publics** de l'Internet accompagné existants (Coraia, Arsenic, PiNG, ANIS, Médias-Cité, La Fonderie, etc.).
Cette coordination viendra en appui au travail de la Délégation aux Usages de l'Internet et intégrerait le réseau des Cyber-bases (initié par la Caisse des Dépôts et Consignation) ainsi que l'association nationale CRéATIF en sa qualité d'inter-réseaux.

D'ici trois ans, avec le soutien de l'État, le secteur devra s'être suffisamment structuré pour réunir l'ensemble des dispositifs locaux de la médiation numérique et alimenter en réflexions et actions la stratégie numérique de l'État. Régulièrement, les Assises de la médiation numérique permettront d'affirmer cette structuration.

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution d'Orange - affaires publiques

### 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'inclusion numérique" ?

- Réussir l'adoption de la « Conception pour tous » dans l'accès à la cité, intégration en amont au plan des infrastructures, des réseaux de communication ou moyens permettant de lutter contre la fracture numérique.

- Favoriser l'accès à la communication des personnes sourdes, malentendantes et aphasiques pour les urgences, les communications interpersonnelles via un centre relais financé par l'État et rendre accessible les centres d'appels des services clients, des plateaux de télémarketing nationaux, de l'État, des grandes entreprises publiques et des entreprises de service.

### 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Nombre de personnes équipées de matériels digitaux et usages dans le quotidien des citoyens, Satisfaction mesurée par des baromètres des acteurs économiques, des associations de personnes handicapées (approche qualitative et quantitative).

### 3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

Le Comité Interministériel du Handicap organise des rencontres entre les acteurs impliqués dans le handicap. La délégation interministérielle à l'accessibilité fait de même sur divers sujets.
Les signataires de la charte d'engagements en faveur de l'accès aux communications numériques ont eu l'occasion de partager sur ces engagements et les actions réalisées par les opérateurs membres de la FFT notamment Bouygues, Orange, SFR.

Une politique de formation renforcée de traducteurs en langue des signes (LSF), LPC est à développer pour s'assurer de la disponibilité d'interprète dans le cadre du déploiement de centres relais.

Le Gouvernement doit avancer plus vite, à travers les décrets d'application des lois, sur la mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité et une mobilisation au sein même de l'administration pour favoriser l'accessibilité de ses bâtiments (ministère, hôtels de ville…) ainsi

que l'accès à l'information en déployant un vaste chantier d'audit et de mise en accessibilité de ses sites webs avec des outils développés par des acteurs économiques tels qu'Ocawa (Orange). La disponibilité de ressources budgétaires pluriannuelles est indispensable.

**4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

**Dans le domaine de l'inclusion numérique**

L'intégration d'un menu très complet en matière d'accessibilité au niveau de l'iPhone, incluant Voice Over. La nomination de Chief Accessibility Officer dans de très grandes entreprises américaines.
Dans le domaine de l'exclusion numérique, l'étonnement provient essentiellement des freins existants pour les personnes handicapées par rapport à l'accès aux informations concernant les aides financières pour s'équiper de matériels et équipements permettant de communiquer.

**5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

Oui, le vieillissement de la population (1/3 de la population européenne) et l'accélération des nouvelles technologies sans mise en place de structures de formation adéquate ou de financements d'initiatives développées par des associations, exemple : fermeture d'EPN à Paris.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

La base GARI fournissant gratuitement des informations sur l'accessibilité des terminaux mobiles de l'association internationale de fabricants d'équipements de radiocommunications axée sur les communications mobiles ou sans fil (MMF) traduites en français en relation avec la FFT et l'extension de son périmètre en 2013 aux tablettes et applications mobiles.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

La volonté politique d'accélérer les réformes sur le sujet, en suivant leur mise en œuvre dans des délais cohérents et en capitalisant sur un déploiement européen de services indispensables à la vie des citoyens handicapés par exemple ou des citoyens seniors qui ont raté la révolution numérique.

Si le texte *PR NF EN 301549 exigences d'accessibilité applicables aux marchés publics pour les produits et services ICT en Europe* est adopté, cela permettra aux différents États d'intégrer la dimension accessibilité dans leurs projets d'achats publics.

Une impulsion en faveur de l'audiodescription, sous-titrage des contenus audiovisuels et le développement de la formation à distance via les technologies de la communication seraient des vecteurs d'inclusion.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution d'Orange RSE

## 1.Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

L'inclusion numérique, en tant que volonté de faire accéder le plus grand nombre de personnes et de territoires au meilleur du numérique peut et doit aussi servir de protection contre l'exclusion.
La fracture numérique peut être caractérisée par l'incapacité à accéder à une fonctionnalité numérique de base (envoyer un SMS, un mail, réserver un billet de train, remplir une formalité administrative, travailler à distance…).

Elle reste trop souvent le résultat d'un défaut d'accès qui peut être multiforme :

- défaut de couverture du territoire où vit une personne par une technologie ou une génération technologique qui prive d'accès à une fonctionnalité numérique,
- habilité insuffisante des personnes pour accéder, que ce soit par handicap physique ou difficulté cognitive,
- manque de ressources économiques (du territoire ou de la personne concernée).

Une politique d'inclusion numérique se doit donc d'apporter des réponses en terme de lutte contre les inégalités entre personnes et entre territoires.

Différents types de réponses ont été apportées : programmes d'investissement des opérateurs pour le développement de la couverture pour chaque génération technologique ou politique gouvernementale (ou des collectivités locales) de soutien à la couverture territoriale, offres spécialisées pour les personnes en situation de handicap, formation au numérique des personnes âgées et questionnements sur l'illettrisme numérique, offres de tarification sociale spécifiques. Elles n'ont pas eu l'ampleur suffisante pour atteindre leur objectif de faire profiter par tous du meilleur du numérique.

Orange a mené, avec l'ANSA et le CSTB, une expérimentation sociale à Nanterre avec des ménages à petits revenus vivant en habitat social pour tourner ses réflexions vers les besoins constatés (en matière d'accès aux besoins fondamentaux, énergie, télécom, gestion au mieux du budget) des populations concernées.

Il en ressort à mon sens qu'une politique d'inclusion sociale se doit d'informer mieux les personnes, pour alléger les contraintes dans lesquelles elles vivent, et augmenter leur capacité d'agir pour renforcer leur situation d'innovateur social. Une politique d'inclusion sociale doit

donc s'appuyer sur le numérique comme outil pour mieux informer les personnes concernées, en temps le plus réel possible, et les acteurs de l'inclusion (ici CCAS).

### 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Avec la rapidité du changement technologique, la fracture a évolué et risque de se creuser. Le succès de la pénétration et de l'usage des mobiles les rendent aujourd'hui indispensables à la vie sociale. De même l'accès à Internet qui a pris une double dimension : celle de l'accès et celle de la montée en débit (ou d'un débit minimal garanti à tous (2mbits/s ?)).

**Petite illustration de la différenciation de l'accès aux fonctionnalités numériques**
La situation de crise ajoute un objectif supplémentaire à une politique d'inclusion numérique : éviter qu'un accident de vie prive une personne ou une famille de l'accès à des services qui sont aujourd'hui indispensables à l'inclusion sociale, même s'ils ne sont pas encore reconnus comme des biens fondamentaux au même titre que l'eau ou l'électricité. Il paraît donc nécessaire de s'intéresser aux variations de situation (difficulté à payer des factures par exemple) plutôt qu'à l'état d'abonné.

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

Orange RSE a lancé des dialogues avec ses parties prenantes qui montrent l'importance accordée partout à cette thématique.

### 4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

Les clients « démunis » sont des clients comme les autres, bien souvent plus avisés. Ils ont les mêmes attentes que les autres clients car souhaitent appartenir au même groupe que les plus « nantis ».

Les études de consommation et l'étude de terrain menée par Orange avec l'ANSA montrent que les foyers fragiles économiquement ont des pratiques de consommation raisonnée, d'entraide, de "système D", de troc. Il n'en reste pas moins que, en plus de leur capacité financière réduite, les consommateurs pauvres payent leurs produits plus cher. Ils sont sensibles aux enjeux d'une consommation durable. Mais ne savent pas comment faire, ce qui provoque de la frustration, voire un rejet face à la complexité ou à la profusion des messages.

Comme le montre Ethicity, les Français les plus défavorisés (14,1 % de la population en 2010) sont en attente d'informations simples, concrètes, précises, pour pouvoir faire de meilleurs arbitrages, et demandent à être aidés dans cette démarche, car la « consommation durable » n'est pas une « déconsommation » mais une nouvelle écologie domestique porteuse d'une meilleure qualité de vie pour tous et chacun, quel que soit son niveau de revenu », rappelait en mars 2011 le Conseil d'Analyse stratégique.

### 5. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

L'inclusion numérique ne se limite pas à l'accès aux services du numérique. Elle concerne aussi l'accès à l'emploi par la formation aux métiers du numérique pour tous les niveaux professionnels. Des initiatives comme celle de Simplon à Montreuil ou Soccha en Belgique, qui croisent l'approche sociale de l'économie et l'innovation avec l'accès à l'emploi territorialisé, paraissent porteuses d'avenir.

### 6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

La monnaie sur mobile, qui permet le micro crédit et a aujourd'hui des millions de clients en Afrique, semble la solution d'inclusion la plus riche en potentialités, partout dans le monde.

### 7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?

La diffusion de l'innovation est un sujet complexe. Sa réussite implique la convergence de plusieurs facteurs :

- la diffusion des bonnes pratiques ;
- une implication des parties prenantes dans leur diversité (clients, ONG, institutions…) ;
- des solutions de financement simples, faciles d'accès et stables dans la durée ;
- la pluralité des solutions économiques (initiative privée, publiques, d'économie sociale et solidaire ou social business) ;

Les pratiques bottom-up nouvelles (économie collaborative) devraient être observées attentivement pour servir de base à ce passage à l'échelle, qui ne se décrète pas.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution d'Orange Healthcare

**Résumé**
Avec le vieillissement de la population, on pourrait craindre que la frange la plus fragile de nos concitoyens soit exclue d'une société digitale. Or il apparaît qu'une majorité des personnes âgées sont déjà connectées, ou seraient prêtes, bien accompagnées, à être connectées : ce pourcentage augmente d'année en année. On note cependant, que l'émiettement des financements du domaine social, médicosocial et sanitaire, pour le soutien des personnes vieillissantes et des aidants familiaux, ainsi que la fragmentation des structures d'aide, sont un frein à un usage normal des technologies numériques par les professionnels du domaine, et à l'usage de technologies spécifiques comme la télésurveillance (médicale ou sociale) pour une meilleure qualité de vie à domicile.

Une réflexion sur l'organisation du domaine doit s'engager : c'est le « chaînon manquant » du maintien à domicile.

## 1.- Le vieillissement de la population

En France, les personnes de plus de 60 ans devraient passer de 15 millions en 2013 à 30 millions en 2030. Il y aura en 2050 plus de 1,4 million de personnes de plus de 85 ans. On pourrait craindre que l'usage généralisé des technologies numériques dans notre société exclut les personnes âgées, or les chiffres et notre expérience montrent que ce n'est pas le cas.

## 2.- Fragilité et usage des technologies numérique

En France, 72 % des seniors de 60 à 69 ans ont un mobile, et 45 % des plus de 70 ans. Dans une moindre proportion mais dans un mouvement similaire, 69 % des personnes de 60 à 69 ans sont connectées à Internet, et 25 % des plus de 70 ans. En Europe, cette fois-ci, 73 % des seniors se sentent rassurés avec un appareil de téléassistance qui détecte les chutes et appelle les secours (source CNR Santé Autonomie).

Par ailleurs, Orange Healthcare a beaucoup œuvré dans le domaine du maintien à domicile et de l'accompagnement de la fragilité :

- pour faciliter la vie des personnes âgées fragiles chez elles et en mobilité (offre de rassurance liée au téléphone fixe, mobile simplifié, avec ou sans option de téléassistance) ;

- pour faciliter la coordination des équipes médicales et sociales et des aidants autour de cette personne au domicile (expérimentation « tablette-lien social » Conseil Général du Cantal) ;

- pour faciliter le suivi non intrusif des personnes fragiles à leur domicile (expérimentation MAPA dans la Sarthe) ;

- pour dématérialiser les financements de la dépendance et améliorer la gestion des aides à domicile (expérimentation Horodatage et Tiers Payant Social Conseil Général du Loiret avec 12 % de gain d'efficacité) ;

- pour le télésuivi des insuffisants rénaux avec les réseaux de soins Calydial et Agduc (trois mois, c'est le temps de gagné sans dialyse pour les patients suivis pendant un an).

Orange n'est pas seul industriel à avoir pris des initiatives dans le domaine de la fragilité. Les mobiles simples sont également vendus avec un même succès dans les boutiques de nos concurrents. L'expérimentation Demeter lancée en Alsace en 2010 avec le soutien de Toshiba, qui a pour objectif de renforcer le « lien social » et la coordination entre bénéficiaire et aidants, a abouti aux mêmes enseignements précisés ci-dessous. Quant aux résultats de la télésurveillance médicale, les études effectuées par l'Association des Vétérans du Vietnam sont éloquentes : le coût de prise en charge est divisé par trois.

De ces actions, nous tirons les enseignements suivants :
- les technologies qui visent à rendre plus efficace l'aide physique et financière apportée à ces personnes, sont matures et ont prouvé leur pertinence ;

- un public bien accompagné, même très âgé, est tout à fait à même d'utiliser des produits technologiques avec une ergonomie adaptée, et apprécie ce soutien complémentaire ;

- le grand public, surtout fragile, n'est pas prêt à payer à sa juste valeur l'aide apportée par les technologies, privilégiant sans surprise l'accompagnement humain, ce qui retarde le déploiement massif de ces technologies.

### 3.- L'approche française des services à la personne et du maintien à domicile L'approche française des services à la personne et du maintien à domicile est d'une grande complexité :

– des flux complexes avec un reste à la charge des familles important et parfois des masses financières sous employées (ex. CNSA) ;

– une offre reposant essentiellement sur un réseau associatif rassemblant de très petites organisations, qui compensent par le dévouement de leur personnel, le manque de procédures établies et la faible capacité d'investissement en nouvelles technologies – une multiplicité des acteurs institutionnels œuvrant par filière cloisonnée : l'étanchéité entre social, médico-social et sanitaire, le manque de coordination entre acteurs professionnels et aidants familiaux, provoquent des dysfonctionnements dont le coût financier et humain commence à être évalué. Par exemple, le coût des journées d'hospitalisation indues des personnes âgées dépendantes a été chiffré par le HCAAM à 2Md€ (rapport Juin 2011).

La fragmentation du marché de la dépendance et de la fragilité, aussi bien en terme de financement qu'en terme de gouvernance, de métier et d'organisation, rend inaccessible pour l'instant ce marché aux industriels des technologies numériques. Or, ces technologies sont avant tout des technologies « classiques » : le marché existe mais il n'est pas structuré pour permettre leur déploiement effectif. Quant aux gérontechnologies, notamment le télé suivi (médical ou social) non intrusif des personnes dépendantes à leur domicile, elles sont tout simplement (et le resteront, tant que l'organisation de la présence humaine autour de la personne fragile est aussi peu structurée) vouées à rester au stade de laboratoire.

### 4.- Une industrie moderne des services à la personne, clé d'un usage plus étendu des technologies numériques

Nous avons la certitude qu'il manque un acteur de taille industrielle pour orchestrer la prise en charge à domicile, un opérateur de services global et local à la fois permettant de coordonner les acteurs et les financements, le « chaînon manquant ». Les Conseils Généraux, premiers financeurs publics après la CNAM de la dépendance, partagent ce constat et parlent de « fish bone », « EHPAD hors les murs ». Cet acteur spécifique que nous avons appelé le « chaînon manquant » est un opérateur de services à la personne, de taille suffisante et qui permet le guichet unique attendu : mobiliser l'ensemble des financements disponibles pour chaque personne, assurer un accompagnement adapté à chaque cas, permettre un contact de gestion unique.

En termes de métier, cet opérateur conjugue de façon industrielle :
- le métier d'assisteur (gestion des appels de conseil ou d'alerte et définition du plan d'action approprié) ;
- celui de coordonnateur de prestataires de service (déclenchement d'actions opérationnelles au plus près de la personne) ou de prestataires de service lui-même - et ceci en favorisant l'usage des technologies existantes (gestion informatisée, outil de contrôle d'effectivité des prestations, téléalarme, téléassistance, télé suivi, télésurveillance). Il investit dans les nouvelles technologies comme levier de son efficacité.

### 5.- Comment favoriser l'émergence d'une industrie moderne des services à la personne

Orange poursuit ces travaux avec de grands partenaires industriels et s'appuie sur des instances locales un peu plus matures du fait de leur taille notamment, en vue de créer cet opérateur moderne de services à la personne. Nous contribuons dans quelques régions comme le Limousin, la Picardie et l'Alsace, à des initiatives d'ARS et de Conseils Généraux qui vont dans ce sens et nous alimentons la réflexion menée par les ministères des Personnes âgées et du Redressement productif dans le cadre de la Silver Économie.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution du Pôle emploi

## 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Accompagner les publics Pôle emploi dans la prise en main des technologies de l'information, des nouveaux modes de recherche via le Web (offre de service 100 % Web par exemple). Pour cela, participer à une politique d'intégration et d'e-inclusion de tous les publics, via le Web (Démarche RSE, par exemple par la mise à disposition en partenariat avec une entreprise d'insertion des PC Pôle emploi au salon Emmaüs le 16 juin) mais également au travers de toutes les actions, de 2005 à nos jours en termes d'audit, de formation, de sensibilisation par rapport aux normes RGAA et la mise en accessibilité des services en rapport avec le handicap).

Repérer à quel moment l'outil numérique devient un ennemi parce que la personne est fragilisée dans son contexte professionnel (raisons sociales, psychologiques, économiques… indépendamment de l'outil). Il est nécessaire de pouvoir détecter ce moment. Pour cela, la posture RSE requiert de partir de l'humain en tenant compte de ses fragilités, et de comprendre la situation globale sans rentrer par une lecture « outil ». Une phrase de Charles Gardou, professeur à l'université de Lyon 2, résume bien cette idée : « Il ne convient plus de penser et d'agir en termes spécifiques pour des groupes tenus pour spécifiques. Il faut s'appliquer à rendre plus confortable, à humaniser pour tous, à partir du principe universel d'accessibilité et du concept de qualité de vie. » Voilà ce qu'il importe de conscientiser : « Nous sommes faits pour vivre ensemble : ce qui est facilitant pour les uns est bénéfique pour les autres. »

## 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Le nombre de DE, qui ont bénéficié de l'ex-prestation « module Net », le nombre de DE qui ont créé leur espace personnel candidat et qui utilisent les services en ligne. Le nombre de DE qui utilisent le service d'actualisation mensuelle via pe. fr

Le nombre de DE qui ont téléchargé l'application mobile Pôle emploi, le nombre de DE qui réalisent leur actualisation mensuelle par ce canal.

Le nombre de CV de DE activés sur la Banque de CV en ligne, pe. fr

Le nombre de DE qui vont utiliser les nouveaux services à venir du 100 % Web

Le nombre d'employeurs qui vont utiliser les services en ligne de recrutement (abonnement à la banque de CV, attestation employeur.

Le nombre de conseillers qui utilisent et intègrent les services en ligne dans le cadre des actions d'intermédiation.

C'est en travaillant avec d'autres partenaires ou d'autres personnes dans une situation proche, que l'on peut se rendre compte d'un progrès ou d'une régression. Par conséquent, une situation isolée ne permet pas d'avoir une approche globale de l'évolution. Par ailleurs, le nombre d'utilisation offre Web par les DE n'est pas suffisant, il faut une mesure qualitative qui détecte le renforcement du lien social, et qui soit croisée avec des mesures effectuées par d'autres partenaires qui interviennent également sur l'accompagnement global d'une personne dans le cadre d'un regard croisé.

**3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?**

L'importance, c'est qu'il y ait convergence dans l'appropriation des services en ligne numérique, entre les demandeurs d'emploi, les responsables d'entreprises et les conseillers à l'emploi.

Les conseillers sont la clef de voûte pour cette réussite de l'e-inclusion à Pôle emploi. Par exemple, un accompagnement sur la recherche d'emploi et les réseaux sociaux est nécessaire.

**4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

1/Les cadres peuvent être en situation d'illettrisme alors même qu'ils manipulent les NTIC. Il n'y a pas de lien de cause à effet entre NTIC et niveau de qualification. C'est une prise de conscience importante dans la façon d'aborder la question de la relation aux compétences de base.

2/Suite à une enquête menée dans un restaurant social, des personnes en très grande précarité ont, à la surprise de l'équipe du restaurant, mentionné le besoin d'accéder aux NTIC. Deux enseignements : il est important d'interroger les personnes parties prenantes (pour éviter les représentations) et l'usage des NTIC est peut-être perçu comme important pour ces personnes notamment parce que c'est la possibilité de garder un lien avec le monde tel qu'il est aujourd'hui (vivre dans la rue nécessite de trouver des stratégies de préservation de ses papiers

d'identité par exemple. L'accès aux NTIC permet de scanner ou de copier sur clé USB l'ensemble de ces documents).

3/Les ateliers de recherche d'emploi, sous forme de e-club de recherche d'emploi en Bretagne, avec le projet Visio Fair. Deux éléments phares ont été observés : un engagement renforcé des demandeurs d'emploi suivis et une forte motivation des conseillers à l'emploi impliqués dans la démarche en réponse à cet engagement.

4/La mise en place et l'utilisation des visio-guichets, qui a permis de désenclaver et de rendre un vrai service à des demandeurs d'emploi dans des zones éloignées et excentrées.

### 5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

L'innovation et la RSE sont des outils au service de l'intégration. Par exemple, nous pouvons agir par la mise à disposition des services grand public, au sein d'agence ou chez des partenaires.

Ce sont des éléments que nous pourrons observer notamment dans le cadre du POC avec Microsoft et Moviken par rapport au service de géolocalisation des offres sur table numérique.

### 6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

Les actions menées par la délégation aux usages Internet, par leur label Netpublic et Proximamobile, et notamment par l'émergence et l'animation depuis une quinzaine d'années des Espaces Publics Numériques pour renforcer le lien social sur les territoires.

http://www.netpublic.fr/liste/initiatives-netpublic/evenements

Le travail mené par l'ANLCI pour mettre en lien les besoins des personnes concernant le renforcement des compétences de base et l'accès aux NTIC, à la fois en termes d'objectif et de modalité pédagogique. Les NTIC peuvent en effet être perçues soit comme un vecteur permettant d'accéder à l'acquisition des compétences sur un mode plus attrayant, soit comme un obstacle qu'il est utile de démystifier.

http://www.anlci.gouv.fr/Sphere-Acces-a-l-emploi-et-vie-professionnelle

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Le portage managérial à Pôle emploi et en partenariat avec les autres acteurs du service public de l'emploi.

La mutualisation et les échanges de pratique avec d'autres acteurs : comme La Poste, la SNCF, Orange…

L'implication de bout en bout de toutes les parties prenantes (demandeurs d'emploi, responsables d'entreprises et conseillers à l'emploi), pourquoi pas via le Lab Pôle emploi avec la mise en place de panels.

En résumé, le préalable est de partager entre tous les acteurs une même compréhension des besoins/attentes et des typologies des publics, en ayant levé le risque des a priori et représentations. Par exemple : introduire les NTIC comme levier peut devenir un obstacle aux yeux des bénéficiaires de l'action (il faut donc auparavant s'assurer avec eux du bien-fondé de l'argument numérique). Cette réflexion rejoint la réponse en Q1, où les NTIC doivent rester un outil, et la réalité de la situation des personnes être le centre des préoccupations.

## Contribution du Pôle Numérique de la Drôme

Une politique publique ambitieuse en faveur de l'e-inclusion devrait au préalable poser les enjeux et faire sens. Pour cela, il est nécessaire de s'accorder sur l'ampleur des transformations majeures en cours, induites notamment par l'appropriation massive des TIC qui démultiplient le potentiel et la rapidité des évolutions au sein de la société. Les transformations à l'œuvre impactent la nature des relations et des comportements sociaux dans les sphères professionnelles et personnelles pour chaque citoyen quel que soit son âge, son origine, son statut. Les perceptions que nous avons du temps et de l'espace changent aussi.

À partir de notre expérience de terrain auprès des collectivités, des entreprises et du grand public, mais aussi des expérimentations en cours où se croisent et se rencontrent ces mêmes publics, l'équipe du Pôle numérique défend l'idée qu'une politique publique, qui souhaite s'appuyer sur l'inclusion numérique pour favoriser l'inclusion sociale et économique, peut s'exempter d'une action pédagogique massive en direction de la population pour poser des constats, faire partager des expériences, informer des enjeux, prévenir des risques, démystifier un certain nombre de représentations.

La dernière note du Digital Agenda européen, mentionne que la moitié des utilisateurs d'Internet et d'outils informatiques n'ont pas confiance en leurs capacités ou n'ont pas de niveau suffisant pour être « ré-employables » dans la société de l'information et des connaissances (lien). Cet élément lié à l'emploi est fondamental à prendre en compte dans une politique d'e-inclusion. Nous proposons une contribution aux débats selon deux axes :

o Partager le changement de paradigme dans la société et rôle de l'e-inclusion.
o Apporter des pistes de réflexions pour mettre en œuvre concrètement une politique d'e-inclusion.

### 1) Partage du changement de paradigme au sein de la société

L'évolution numérique a été rapide et a induit progressivement un déplacement de la valeur des matériels et des infrastructures vers les services et les données.

**o** 1ère révolution informatique : le PC individuel, IBM
**o** 2e révolution informatique : le logiciel, Microsoft
**o** 3e révolution numérique : la donnée, Google, Facebook

Cette dernière révolution numérique symbolise le début de changement de société, vers la

« Société de la Connaissance », qui tend depuis quelques années à se développer et entraîne de multiples bouleversements sociologiques, économiques, politiques et sociétaux.

Au gré des crises qui secouent le monde depuis 30 ans, nous avons pris la mesure des limites qui s'imposaient à l'humanité au regard des richesses naturelles que notre Terre pourrait encore offrir en 2050.

Épuisement des ressources en énergies fossiles, accélération du dérèglement climatique, perte de la biodiversité, risques sanitaires des populations…

Nous nous sommes peu à peu rendus compte de l'impossibilité de poursuivre un mode de développement qui nous conduit droit à des catastrophes sociales et humanitaires et nous empêche de construire un futur écologiquement soutenable et socialement inclusif.

Notre modèle de développement actuel s'est construit dans une civilisation patriarcale, pyramidale, rationnelle, puis basée sur la propriété et la consommation, laquelle s'essouffle chaque jour un peu plus sous la pression de nouvelles exigences citoyennes, d'un nouvel âge d'épanouissement de l'individu. Une nouvelle conscience empathique gagne par vagues successives, au gré des catastrophes ou des découvertes, un nombre croissant de personnes dans le monde. Le XX$^{e}$ siècle, qui a été porteur de graves conflits, et de consommation massive des ressources, est aussi le berceau d'une prise de conscience de la nécessité de gérer une complexité croissante. Des penseurs comme Teilhard de Chardin l'avaient annoncé en 1950, insistant sur le rôle primordial qui incomberait à l'intelligence et la pensée de reconnaître la complexité de l'existence et interagir dessus, quelle que soit notre culture ou notre rang social.

Ce changement est clairement perceptible depuis la fin des trente glorieuses, mais ce sont les évolutions successives de l'ère informatique jusqu'aux technologies d'informations et de communications actuelles, qui révèlent désormais la véritable ampleur de la transition en cours.

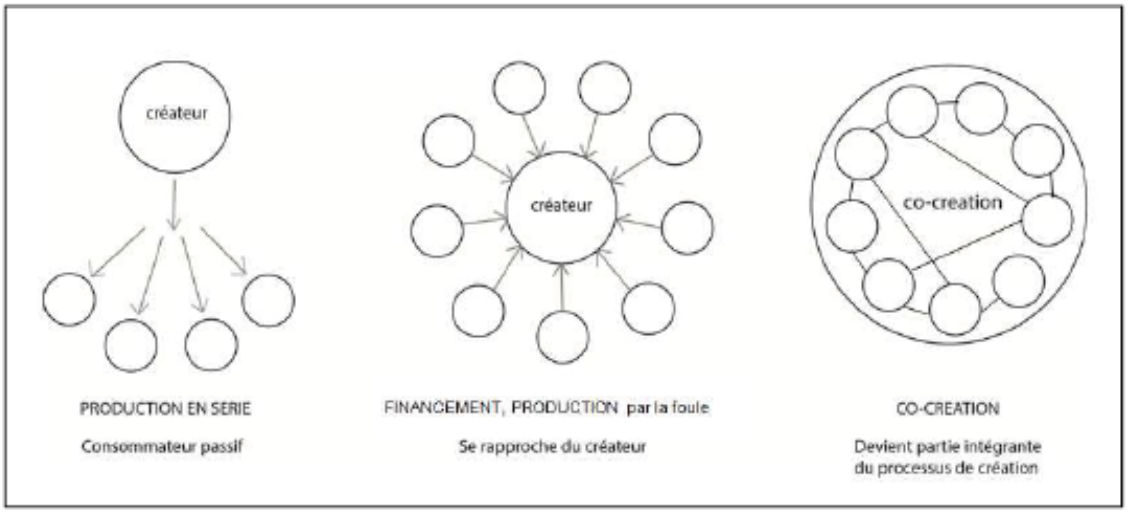
Le Web et l'ensemble des outils numériques de mise en réseaux, de partages, existants et à venir, soutiennent l'expression créatrice et permettent d'accompagner cette nouvelle prise de conscience et les mutations qu'elles engendrent. En 1992, la cellule prospective du cabinet de Jacques Delors à la Commission européenne l'avait bien compris et l'on pouvait déjà lire dans le livre blanc de l'époque :

« Le monde vit actuellement une mutation des systèmes de production, d'organisation du travail et des modes de consommation, dont les effets seront, à terme, comparables à ceux de la première révolution industrielle. Cette révolution résulte du développement des technologies de l'information et de la communication. » Le quotidien nous livre chaque jour des éléments qui

viennent conforter ces changements à l'œuvre.

Les individus se questionnent sur le sens, les valeurs, les responsabilités, les solidarités et les nouvelles pratiques qui en découlent. Elles sont le socle de la génération Y et plus encore de la Z. Tous les pans de la société sont frappés par les changements issus du partage de l'information et de la connaissance ; nous glissons irrémédiablement d'une économie de l'offre vers une économie de la demande au rythme de l'évolution du Web et de la participation des usagers. Du Web 1.0 informatif, au Web 3.0 collaboratif, nous sommes passés d'une information et d'un mode de création descendant à un mode contributif à la création et aujourd'hui nous entrons dans la création, la co-construction des connaissances et la co-création.

**Figure 1 : Evolution des processus de création**




Le Web permet la combinaison de ces trois formes de communication en temps réel, et ce « mariage » impacte nos manières de faire, d'apprendre, de créer, à tous moments de la journée, que l'on soit dans la sphère professionnelle, familiale ou personnelle. L'évolution du Web engendre aussi de nouvelles formes de gouvernance, de participation, d'organisation du travail, de production, de relation sociale à tous les niveaux de la société. L'économie de la contribution qui s'est développée ces dernières années offre de multiples exemples illustrant une nouvelle réalité de partage, comme le développement des logiciels libres, l'encyclopédie Wikipédia, ainsi que la force des réseaux sociaux dans l'élection d'Obama, les révolutions arabes ou l'écriture de la nouvelle Constitution islandaise. Certaines valeurs de la société de la connaissance se précisent autour de l'ouverture, du partage, de la contribution, du passage d'une logique de « possession » à une logique d' « accès ». Les TIC fluidifient toutes ces

évolutions, les rendent plus accessibles à tout un chacun. Ainsi, une nouvelle logique innerve lentement la société et de nouveaux modes de faire voient le jour :

- Création de valeur immatérielle : connaissance + connaissance = création de nouvelles connaissances = sources de richesses.

- Management centré sur l'humain : il favorise la créativité et le partage en respectant les personnes.

- Accès aux biens et services, avec l'évolution du commerce vers le libre partage, le *crowdfunding*, les monnaies locales.

- Changement d'outil de production : le cerveau devient l'outil essentiel pour fabriquer la créativité et l'innovation.

- Evolution des systèmes de mesures : les acquis immatériels déterminent la richesse, 50 % des sociétés cotées au Nasdaq le sont à partir de leur valeur immatérielle. L'évolution du rôle des acquis immatériels rend compte de la nouvelle économie de la connaissance. À l'origine c'est la fiabilité du produit qui déterminait sa valeur, la relation client a été introduite, puis la politique du personnel et enfin de nos jours, la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise devient importante dans l'appréciation des produits mis sur le marché.

Ces processus de création de valeurs ouvrent la voie à une croissance non plus seulement quantitative mais qualitative et… soutenable. Ils pénètrent dans toutes les sphères de la société mais y rencontrent des résistances fortes au changement. Il en est ainsi des structures politiques et sociales pyramidales, non transparentes et non participatives qui sont en crise, car les citoyens prennent conscience que les valeurs du modèle actuel et le système lui-même ne sont plus en capacité de répondre aux nouveaux enjeux, alors que nombre de décideurs continuent de les promouvoir.

Comme l'expliquait Joël de Rosnay dans le Macroscope en 1977, nous sommes à un tournant de l'histoire : "L'accès instantané aux informations et les systèmes électroniques de participation en temps réel offrent un grand espoir : celui d'une transition vers une société plus juste et plus humaine. Mais ils représentent en même temps une des plus graves menaces qui aient jamais pesé sur l'humanité. Jamais, en effet, les risques de concentration du pouvoir entre quelques mains n'auront été plus élevés. Jamais non plus les chances de rapprochement et de dés aliénation des citoyens n'auront été plus grandes."(Joel De Rosnay, Le Macroscope, 1977).

Au regard de ces éléments, qui nécessiteraient de plus amples échanges, nous estimons qu'une stratégie nationale qui reconnaît le caractère incontournable du numérique (discours du Premier ministre en février 2013) pour bâtir un nouveau modèle de Participation aux vendredis contributifs, sans en ignorer les risques (Prisme), se doit d'impulser une politique d'inclusion numérique à la hauteur de ces enjeux.

Nous affirmons de la même manière qu'au cœur de cette politique publique il est indispensable de définir des priorités, au premier rang desquelles nous plaçons l'information et la prise en compte du changement de paradigme décrit précédemment ainsi que des valeurs identifiées de la Société des Connaissances. Si l'on recherche une e-inclusion massive susceptible de servir de levier au développement social, éducatif économique et environnemental, dans un souci d'aménagement et d'équité territoriale, alors nous devons appliquer ces mêmes principes et ces mêmes valeurs à la politique publique ambitieuse mise en œuvre : ouverture, transparence, partage, échange vers tous les acteurs de la société. L'e-inclusion doit être pensée à une échelle large, européenne et recouvre toutes les dimensions de la vie des citoyens. Inclusion sociale, professionnelle, culturelle… Ce ne devrait plus être une politique de sensibilisation, de médiation dans les EPN, mais un levier de développement local fort, prioritaire. Nous sommes conscients de la portée d'un tel débat dans la société, et d'une telle politique mais nous sommes convaincus qu'elle se hisserait simplement à la hauteur des enjeux pour répondre en partie aux craintes et aux interrogations des citoyens devant les transformations globales et locales qui les impactent chaque jour, sans que ceux-ci et les acteurs institutionnels, ne comprennent vraiment l'évolution qui se joue avec ses risques et ses potentiels.

**2) Pistes pour la mise en œuvre d'une politique d'e-inclusion**

**2-1) S'appuyer sur des acteurs relais**

Les acteurs à identifier pour favoriser l'e-inclusion peuvent être classés en trois ordres :

- **o** les avant-gardistes
- **o** ceux qui peuvent servir de courroies de transmission d'une politique nationale
- **o** ceux qui sont en quelque sorte les « empêcheurs d'inclure en rond ».

**A/Les avant-gardistes**

Dans la mise en œuvre d'une politique ambitieuse d'inclusion numérique, il nous semble opportun de convoquer plusieurs échelons d'acteurs. Il y a tout d'abord les organisations et les personnes ressources qui travaillent déjà sur les usages et les médiations numériques dans toutes les régions françaises, les Labs, les pôles ressources, les collectivités exemplaires (région Bretagne, Rennes..), les réseaux (FING, EPN), les Web médias. Il est nécessaire que ces acteurs puissent être fédérés et coordonnés pour avoir voix au chapitre et mobiliser des moyens appropriés à l'ambition politique. Car de leur implication dépend en grande partie la réussite de la démarche. Au-delà de leur périmètre, ils peuvent servir d'intermédiaires vers les autres acteurs mobilisés, en mettant en place des sessions de formations ou d'informations sur les transformations en cours et les enjeux.

**B/Les relais potentiels d'une e-inclusion massive**

Le Pôle numérique était présent le mois dernier, à leur demande, au Congrès national des Centres sociaux à Lyon. Le représentant national chargé du numérique nous a indiqué que les centres sociaux, à de rares exceptions, n'avaient pas pris le virage numérique et qu'ils commençaient à se poser les questions et à être impactés par les usages de leurs adhérents ! Comment lancer une politique ambitieuse en partant de ce constat honnête, que l'on pourrait attribuer à maintes autres organisations nationales présentes dans tous les territoires ? Les trois représentants régionaux de la médiation numérique ont donc fait des propositions, parmi lesquelles celle de la tenue d'une plénière lors du prochain congrès en s'appuyant sur les retours d'expériences au combien positifs de certains centres sociaux (exemple : le Chemillois en région parisienne) et l'éclairage de chercheurs en sciences sociales.

Cet exemple amène à se demander quels acteurs pourraient contribuer à l'inclusion numérique dans une approche sociale et économique. Il nous paraît évident que la communauté éducative doit être partie prenante de cette initiative qui, envisagée largement, dépasse l'environnement scolaire et peut toucher les fédérations d'éducation populaire, les centres sociaux, les organismes de formation continue. Mais si l'on considère que les citoyens sont la cible, on peut souhaiter que les collectivités soient parties prenantes aussi de la démarche, en complément de leur implication dans le déploiement du THD, ce qui ferait doublement sens. Et comme l'on considère que l'e-inclusion couvre aussi les thématiques de l'employabilité, on peut ajouter les pôles de ressources à destination de l'ESS, les fédérations professionnelles.

**C/Les « empêcheurs d'inclure en rond »**

Une vaste démarche pédagogique vers le plus grand nombre de citoyens a de fortes chances de se trouver confrontée à une pléiade d'acteurs qui dressent des obstacles et appuient sur des freins.

Pourquoi cela ? Parce que, lorsqu'on aborde le changement de paradigme et les valeurs de la Société de la Connaissance, on est confronté à des réactions de peur de la part de certains managers publics ou privés, des corps intermédiaires, des élus politiques et syndicaux. Cette réaction s'explique par le fait que parmi les changements liés à l'espace et au temps, certains impactent directement l'organisation du travail, du management, de la gouvernance, de la prise de décision et du pouvoir.

La dimension privilégiée par le Web et la Société de la Connaissance est horizontale et transversale et non plus verticale et unilatérale comme dans le monde d'avant.

De là découle, en plus de l'incompréhension des phénomènes et des mutations rapides auxquelles on assiste, la peur d'être dessaisis d'une petite ou grande subordination sur les

salariés, les administrés, les adhérents et la crainte de perdre un peu de son statut, voire de sa raison d'être, dans le cas de certaines organisations. Pour y être régulièrement confronté et mesurer la somme d'énergie nécessaire pour dépasser ces obstacles culturels, le Pôle numérique considère que cet élément doit également être pris en compte dans une politique d'e-inclusion, en particulier si celle-ci doit interagir avec l'économie. Cela pose aussi la question de la nécessité ou non d'acculturer en parallèle l'ensemble de ces décideurs et du besoin de questionner également à quel rythme et vers quel profil la conduite du changement doit être menée.

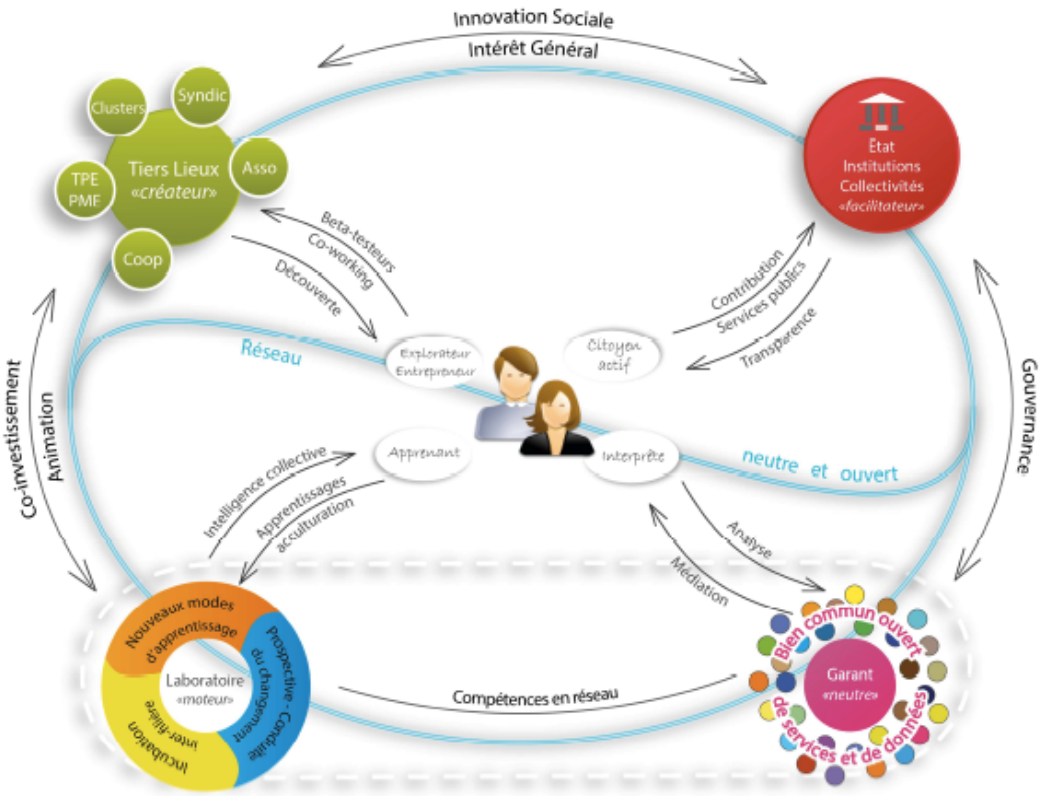
**2-2) Concevoir une approche systémique du développement territorial**

C'est une approche qui mobilise nombres de recherches, d'observations et de projets menés par l'équipe du Pôle numérique. Comme le décrit le schéma ci-dessous, nous essayons de mettre en œuvre sur un territoire à dominante semi-urbaine et rurale qu'est la Drôme, un écosystème favorisant la coopération des différents acteurs en faveur du développement local, incluant leur propre croissance qualitative et soutenable ainsi qu'une contribution au projet collectif du territoire voire aux biens communs.

Entreprises, collectivités, organisations privées ou parapubliques, indépendants et citoyens sont appelés à jouer un rôle et tenir une place dans ce qui pourrait devenir une expérience aboutie d'un des futurs modèles de développement du territoire dans la Société de la Connaissance. La mise en œuvre de cet environnement contribue de fait largement à l'e-inclusion des acteurs participants. Elle nous permet également d'étudier les dispositions « naturelles » de chaque acteur à s'approprier l'approche puis à entrer en scène. Le laboratoire vivant que nous nous efforçons d'animer et de coordonner nous offre l'occasion d'innover collectivement, techniquement et socialement.

Des Tiers-lieux, créés récemment ou fruits issus d'EPN, amorcent leur délicate évolution. Celle-ci les oblige à faire le grand écart entre leur première mission de réduction de la fracture numérique et celle qui pourrait faire de ces espaces de vrais lieux de médiation numérique au service des populations et des territoires.

*Figure 2 : Vers un écosystème créatif, inclusif*




Le développement de l'animation inter-filières et la médiation autour des biens communs de données réutilisables sont sources d'innovations et de création de valeur. Le travail collaboratif décloisonne le monde économique et encourage l'émulation qui naît de l'échange. Un environnement propice et ambitieux pour l'éclosion et l'accompagnement d'une génération d'entrepreneurs dans les territoires passe aussi par la création de « places de marché » permettant aux TPE/PME locales de tester et de commercialiser leurs services grâce à des conditions d'accès techniques et de tests « abordables » (bien commun de services).

La capacité créative de chaque individu, au sein d'une organisation ou à titre individuel, est démultipliée dès lors qu'il peut réaliser des tests auprès de milliers d'internautes, en quelques clics. L'accès facilité au marché ou au contraire le développement de marchés de niche devrait aussi booster l'entrepreneuriat local qui lui-même devrait stimuler l'Économie Sociale et Solidaire déjà présente dans nos territoires. Cette forme d'économie trouve aujourd'hui un contexte de développement favorable aux valeurs qu'elle défend depuis ses origines : partage, équité, horizontalité du travail, intérêt général…

Ce contexte a d'ailleurs amené les acteurs majeurs de l'ESS à lancer fin 2011 un appel à candidatures pour la création de Pôles Territoriaux de Coopération Économique (PCTÉ), structuration qui vise à regrouper sur un territoire des initiatives de l'économie sociale et solidaire portées par des entreprises à responsabilité sociale, des collectivités locales et des têtes de réseau de l'ESS.

Inclure chaque citoyen dans la Société des Connaissances, c'est aussi pouvoir rendre palpable l'appropriation des valeurs qui émergent dans cette société et les partager largement, comme par exemple, en observant les axes suivants (figure 3).

*Figure 3 : Observer l'inclusion dans la Société des Connaissances*

| AXES d'OBSERVATION | INDICATEURS |
|---|---|
| Management de projet. | - Centralisé, contributif, co-construit. |
| Collaboration de différents types d'acteurs pour la création d'un projet (collectivités, institutions, associations, entreprises, artistes, chercheurs, citoyens). | - Pas de partenariat, PPP, PPPP[1].<br>- Etendue des réseaux de personnes, de projets.<br>- Open-innovation, open-création. |
| Type de modèle économique envisagé. | - Modèle classique, modèle « gagnant-gagnant ».<br>- Utilisant la monnaie traditionnelle, et/ou une monnaie alternative,…<br>- Valeur générée : matérielle, immatérielle. |
| Position du projet dans le système/évolution du système dans le méta/système. | - Type de liens produits entre les données, les services, les acteurs.<br>- Impact sur la gouvernance ? Impact sur les relations territoriales ?<br>- Accélération/Décélération produite.<br>- Effritement/morcellement (du travail par exemple).<br>- Blocage des flux/enrichissement des flux. |
| Ouverture des processus, méthodes et données brutes qui servent à la réalisation du projet. | Pas d'ouverture, ouverture partielle, ouverture totale |
| Interactivité avec les citoyens, entre citoyens, entre acteurs. | - Degrés d'interactivité et avec quels types de publics.<br>- Temporaire, permanente, en temps réel. |
| Possibilité d'auto-observer ensemble les résultats sur la qualité de vie locale dès la mise en œuvre du projet. | - Auto-observation possible ou pas.<br>-Issue de la mise à disposition d'informations, ou de la contribution des usagers ou de leur co-analyse. |

[1] Partenariat Public Privé Particulier

**En conclusion**

- Une première orientation serait de conditionner la mise en œuvre des politiques de déploiement des infrastructures à la mise en œuvre d'actions en faveur de l'e-inclusion. À l'échelle nationale, en faire un axe prioritaire, celle-ci étant pensée de manière globale, à la fois sociale, économique et culturelle…

- Une deuxième orientation serait de lancer un large plan de formation et de VAE autour des métiers du numérique et des métiers de la médiation. Enseigner l'informatique, les technologies Web est certes fondamental, mais la formation pour l'acculturation aux enjeux numériques, est aussi nécessaire. Tout comme la reconnaissance des compétences de médiation numérique.

- Une troisième orientation serait de favoriser les liens entre médiation et ESS. Pour y parvenir, l'approche par le co-working semble un bon sujet pour hybrider les acteurs de terrain. En effet, l'accueil de co-workers dans les tiers-lieux, nécessite une prise en compte de la dimension professionnelle au sein de ces tiers-lieux, qu'ils soient issus des EPN ou issus de l'ouverture de lieux classiquement réservés à une thématique (exemple : université, cf. université de Strasbourg). Penser le développement du co-working sur un territoire permet d'hybrider plus « facilement » médiation et ESS.

- Une quatrième orientation serait de doter les avant-gardistes de moyens pour qu'ils partagent leurs expériences et retours d'expérience, positifs et négatifs, afin de co-construire une intelligence commune de l'évolution des formes de médiations, d'hybridation, qui soutiennent l'e-inclusion.

- Une cinquième orientation serait de mettre en réseau au niveau national, les acteurs de l'e-inclusion avant-gardistes, qu'ils soient « tête de réseaux » EPN, nouveaux types d'espaces ouverts que sont les Living Lab, les Tiers-lieux, les espaces qui s'ouvrent à la culture numérique. Exemple :

**Université de Strasbourg**
http://www.knowtex.com/blog/uncentre-de-culture-numerique-pour-croiser-les-usages-et-rapprocher-les-usagers), afin de défavoriser l'hybridation des connaissances et la montée en compétences, collaborative (GRIDs d'acteurs). Cette mise en réseau pourrait s'effectuer par les « Pôles de ressources territoriaux » (qui fédèrent déjà les acteurs locaux de manière transversale) et qui partageraient les mêmes dénominateurs communs d'observation, de catalyse des changements induits par l'émergence de la Société des Connaissances.

Les bonnes échelles d'animation de la médiation en faveur de l'e-inclusion pourraient être au niveau national : la fédération d'acteurs autour de l'e-inclusion. Au niveau régional, la coordination des actions d'e-inclusion, qu'elles soient tournées vers la formation, le développement économique et social en lien avec les départements qui ont un rôle de proximité et de gestion des problématiques d'insertions. Au niveau des bassins de vie, la création de postes de « développeur numérique territorial » est aussi souhaitable. Là encore, il n'y a pas de règle à imposer, mais plutôt des passerelles à faire entre les différents espaces géographiques, en ayant une approche fractale.

- Une sixième orientation serait de s'appuyer sur les avant-gardistes pour lancer des Appels à Projet autour de la médiation numérique. Avec un socle commun de valeurs qui émergent dans la Société des Connaissances, mais en laissant de la souplesse pour accueillir la créativité des répondants. Rédiger des Appels à projets comme le fait la Commission européenne, en permettant une large concertation des acteurs, en finançant l'écriture de contenus, la remontée d'information, (Programme de recherche FP7 http://www.cordis.europa.eu/fp7/home_fr.html, de compétitivité et d'innovation CIP http://ec.europa.eu/cip/index_fr.htm ). Ces APP ont des points communs, comme le fait de favoriser la création de nouvelles formes de Partenariats Publics Privés Particuliers (PPPP) ou encore le fait d'associer l'usager final dans tout le processus d'innovation. Ils financent les temps de concertation et de rédaction des retours d'expériences, ce qui manque beaucoup dans une période de forte évolution technologique et organisationnelle.

**Réponses aux questions préparatoires aux ateliers :**

### 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Pour nous, inclure tout un chacun dans la Société des Connaissances, c'est avant tout permettre à chacun de comprendre les évolutions actuelles de la Société, les valeurs qu'elle sous-tend, et les moyens de s'organiser et de créer de la valeur, pour « mieux vivre ensemble ». E-inclusion au sens citoyen dans une société. La Société de la Connaissance en émergence repose sur des valeurs d'ouverture, de partage, d'accès plutôt que de possession et sur des modèles économiques gagnant-gagnant. Dans la Société de la Connaissance, la création de valeurs se fait non plus sur la chose créée (principe de droits), mais sur la connaissance produite et les services générés autour. Dans le domaine public, cette notion de biens communs est fondamentale à explorer. Internet favorise l'émergence de citoyens contributeurs, géographes-amateurs, mais aussi de « citoyens-interprètes », c'est-à-dire potentiellement en capacité de produire et traiter leurs propres données et connaissances dans les champs de la santé, de l'énergie ou encore de

la politique (Citton, 2010).

Une première orientation politique serait de soutenir l'inscription de ces valeurs dans tous les projets de développement local, et comme nous sommes en période de déploiement d'infrastructures THD, de conditionner ceux-ci à la mise en œuvre d'actions pour l'e-inclusion, avec les valeurs qui soutiennent la Société des Connaissances. Les valeurs de la Société des Connaissances et les effets des changements induits sont à partager largement auprès :

- des élus et des dirigeants institutionnels, pour favoriser les décisions de recherche, d'expérimentations, favorisant l'inclusion de tous dans la Société des Connaissances, qu'elles soient orientées vers l'éducation tout au long de la vie ;

- vers tous les relais éducatifs et sociaux qui existent auprès des citoyens (Centres sociaux, EPN, établissements scolaires, associations d'éducation populaire…). Il reste encore à démystifier le numérique, et apprendre à l'utiliser au service de toutes les politiques publiques, de tous les métiers. Ce qu'il faudrait éviter, c'est de lancer uniquement des programmes scolaires, ou des programmes d'insertion avec le numérique comme « enseignement », qui s'ajoutent aux autres enseignements déjà existants. Le numérique, qu'il soit technologique ou organisationnel, devrait être aussi compris de manière transversale, en appui de nos centres d'intérêts, de nos métiers. Il contribue à faciliter les échanges, la création de nouvelles connaissances, la création de nouvelles formes d'organisation où l'humain devient le centre de la société.

La deuxième orientation rejoint la nécessité de permettre l'expérimentation de nouvelles formes d'organisations, de nouvelles pratiques démocratiques, de nouvelles formes de consommation/production, nouvelles formes de travail. Ceci était préconisé il y a déjà une vingtaine d'années pour anticiper les crises (Livre Blanc de 1992, Commission européenne). L'émergence de « Tiers-lieux », Living Lab, FabLab…, est significative de la place que prend l'usager final dans la société ; devenu contributeur à grande échelle ces dernières années, celui-ci devient progressivement créateur. Soutenir l'évolution de lieux déjà existants (EPN, Universités…) vers l'intégration d'environnements créatifs, et soutenir l'émergence de nouveaux lieux créatifs est fondamental, mais pas seulement dans les agglomérations. La Commission européenne a impulsé la création des premiers Living Lab et désormais s'appuie sur eux pour la mise en œuvre de ses appels à projets (FP7 et CIP).

### 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

On reconnaît que l'on progresse en matière d'inclusion numérique, lorsque qu'une acculturation aux outils s'accompagne d'une acculturation aux nouveaux modes de faire plus collaboratifs et plus ouverts, et lorsque cette acculturation devient diffuse dans tous les lieux de rencontres, de travail.

Les régressions peuvent prendre la forme d'abandon des usages du numérique, de fermeture de lieux d'échanges autour du numérique, mais surtout de blocages dans la conduite du changement qui devrait accompagner la diffusion massive des technologies. Car la technologie n'a jamais produit du social, et l'accompagnement à ses usages en fonction de ce que l'on est, de nos centres d'intérêts, nos professions en évolution, est fondamental. Dissocier dans les investissements la création d'infrastructures, sans associer des dispositifs d'incubation de l'innovation, ou des dispositifs éducatifs pour un usage inclusif, serait aussi une forme de régression, au regard de toutes les analyses réalisées qui démontrent la nécessité d'accompagnement.

### 3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

La nécessité de l'accompagnement aux usages reste encore discutée, car elle implique des moyens humains sur la durée. On ne parle pas encore d'accompagnement aux changements structurels et organisationnels qui se profilent dans la Société des Connaissances. Et pourtant, c'est bien cela qui est fondamental aujourd'hui.

Lorsque les processus de consommation collaborative, ou le processus de création opensource se déploient, ils restent souvent encore perçus comme des effets marginaux dans les politiques publiques. Les freins aux changements induits sont très forts dans le contexte institutionnel. Enfin, le numérique reste largement une « thématique », dans les schémas d'innovation régionaux, par exemple, alors qu'il est nécessaire de l'envisager comme « support de création ». En cela, il n'y a pas de progrès. Le numérique étant une thématique, l'inclusion numérique une sous-thématique.

Si l'on change d'angle de vue : le numérique est une couche transversale de pratiques qui sous-tend les politiques publiques, les métiers… L'inclusion de tous pour l'appropriation des enjeux et l'acculturation aux nouvelles valeurs qui émergent, deviennent une priorité. Ainsi, en termes d'apprentissage, un futur musicien apprend à faire ses gammes avant de devenir musicien.

Apprendre à se servir des réseaux de télécommunication, des terminaux, et des nouveaux mécanismes d'organisation qu'ils sous-tendent, c'est apprendre ses gammes, pour ensuite agir et créer de nouvelles connaissances, sources de nouvelles valeurs.

**4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas qui vous ont le plus pris par surprise, bousculés, étonnés, ces dernières années ?**

La vitesse à laquelle se déploient les initiatives collaboratives, en termes de consommation (partage de machine à laver !). La multiplicité des métiers qui évoluent vers la médiation, comme par exemple la mise en relation des auteurs avec les éditeurs. La capacité créative des individus dès lors qu'ils sont dans un environnement créatif, propice, les FabLabs en sont une expression concrète. L'usage spontané des jeunes des MOOCCs en dehors du cadre scolaire.

**5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

L'accentuation de la crise et en parallèle, la diffusion massive des technologies avec les smartphones, les tablettes… nécessite de repenser l'e-inclusion, non comme une nécessité d'accès pour tous, mais comme une capacité à agir en donnant un sens à l'action, qu'elle soit publique, industrielle, personnelle.
Les jeunes ont des pratiques spontanées de mise en réseaux, de partage d'informations qui vont bouleverser les institutions en place, les fonctionnements des organisations pyramidales, c'est un facteur clé à prendre en compte dès à présent.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celle que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Faire découvrir les tablettes aux personnes âgées, par exemple, et leur permettre d'entrer en relation avec leurs petits-enfants, leur permettre de visiter des musées virtuels, d'écouter un livre, quand elles ne peuvent plus lire, être en lien avec leurs pairs, rester chez elles plus longtemps… et cela en toute simplicité.

Les portails territoires/citoyens, comme « ensemble ici » qui hybrident vie privée et vie professionnelle dans un territoire, dans un but de partage large de l'information. Des communautés d'acteurs sont ainsi en train de se former pour partager leurs informations, leurs services pour un « mieux vivre ensemble ». La contribution large à la réalisation de cartes libres (OSM).

Ces trois exemples sont très différents, mais font appel à de plus en plus d'interactivité, de

participation, de création de connaissances. La montée en compétences de chacun en fonction de ses centres d'intérêt est un facteur clé de développement.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Plutôt que souhaiter passer à l'échelle des initiatives locales, il s'agit de favoriser les conditions de l'innovation et de la créativité. Le passage à l'échelle de projets se fera naturellement si les territoires, les lieux de vie, sont fertiles pour accueillir les initiatives citoyennes.

Un des objectifs de l'agenda numérique 2020 est *breaking the silos*, cela ne s'entend pas uniquement pour les données, c'est aussi organisationnel. Un FabLab, par exemple, peut être l'expression de la rencontre entre des compétences professionnelles, des compétences de recherche, des compétences pratiques, le tout réunis dans une forte volonté de découverte, d'apprentissage, de création et de partage. C'est un mode d'inclusion très ouvert.

Pour que des initiatives d'inclusions réussies se reproduisent, il faudrait favoriser l'ouverture du « code-source » de ces initiatives (bien souvent elles ne sont pas financées pour expliquer partager les écueils et les progrès, il n'y a que les fonds européens en direct qui financent explicitement ces actions, et s'appuyer sur toutes les structures qui s'ouvrent ou souhaitent s'ouvrir à l'hybridation des compétences.

## Contribution de Philippe Cazeneuve - Savoir en actes

### 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Remarque : Pour la communication d'une action politique auprès d'un large public, éviter d'utiliser les termes d'e-inclusion et inclusion numérique qui ne sont pas très parlants en français. Il s'agit d'un « accompagnement dans les usages numériques », auprès de publics spécifiques ciblés.

**Publics prioritaires :**

- Les seniors : personnes en maisons de retraites et EHPAD, personnes retraitées vivant chez elles et demandeurs d'emploi de plus de 50-55 ans selon les niveaux de qualification.

- Les femmes : femmes au foyer n'ayant jamais travaillé ou ayant arrêté depuis plus de cinq ans, femmes élevant seules leurs enfants, et plus particulièrement celles ayant un niveau d'instruction inférieur au bac.

- Les familles à faibles revenus : (en dessous du seuil de pauvreté)

• Pour les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans, il existe des financements, mais les formations proposées pourraient être mieux adaptées dans leurs contenus.

• Pour les autres personnes inactives, il n'existe pas de dispositif de financement et l'offre des organismes de formation n'est pas adaptée.

• Pour les personnes à faibles revenus, des politiques tarifaires spécifiques pour la téléphonie et l'accès Internet sont indispensables.

Les actions à destination des jeunes relèvent davantage de l'éducation aux médias que d'actions d'e-inclusion.

Objectifs :

• Rétablir et garantir l'équité d'accès à l'information et aux outils de communication interpersonnelle.

• Maintenir les échanges et la communication entre les générations, menacés par les changements rapides dans les interfaces de communication non interopérables entre elles (risque d'un syndrome « Tour de Babel »)

• Lutter contre l'obsolescence programmée qui pénalise les ménages les plus pauvres. Dans la société numérique, la communication interpersonnelle (via téléphone, messageries…) est devenue largement payante. Les plus démunis économiquement se trouvent ainsi exclus d'une possibilité fondamentale pour exercer pleinement leur citoyenneté et être reliés au monde. De fait, l'impossibilité de communiquer et la difficulté à se faire entendre sont susceptibles d'engendrer des attitudes violentes.

### 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Cela nécessite de mettre en place des indicateurs autres que le taux d'équipement des ménages et la fréquence de connexion sur la population globale. Il serait intéressant de prendre comme point de repère des indicateurs de disparités, par exemple entre les 10 % des ménages les plus aisés (ou les mieux équipés ou utilisant le plus tel ou tel service) et les 10 % les plus pauvres (ou les moins équipés ou utilisant le moins).

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

Il existe une tension entre les points de vue et intérêts des acteurs de l'aménagement numérique du territoire et la vision défendue par les acteurs de la médiation numérique.

• Les « aménageurs numériques » envisagent essentiellement la « fracture numérique » sous l'angle de disparités entre les territoires en matière d'accès, au haut débit hier, au très haut débit aujourd'hui. Les infrastructures priment sur tout le reste, sans que les questions de contenus transitant dans les tuyaux ou les questions d'usages et d'utilité sociale de ces technologies soient sérieusement prises en compte.

• Les « médiateurs numériques » privilégient l'accompagnement des publics maîtrisant mal les outils et services numériques au quotidien et se préoccupent des inégalités qui se creusent, du fait du développement rapide de nouveaux usages. Les moyens disponibles pour les uns et pour les autres sont disproportionnés, alors que c'est la demande suscitée par le développement des usages qui pourra permettre de financer durablement l'amélioration des infrastructures.

**4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

**À l'étranger**

Un réseau d'Infocentres dans les Andes péruviennes (http://www.creatif-public.net/Podcastingdans-les-andes.html ) produit et diffuse des podcasts d'éducation et de sensibilisation à destination des paysans (conseils en matière vétérinaire et agricole, prévention santé…). Les technologies numériques sont utilisées comme un moyen (et non comme une fin en soi), afin de produire et d'amener des informations adaptées à des populations isolées, afin de contribuer à leur développement.

Le réseau de centres UKOnline au Royaume-Uni

Ce programme se distingue en particulier par :

• la qualité de la recherche et des actions d'évaluation qui accompagnent les actions de « digital inclusion » et qui contribuent à outiller les professionnels travaillant dans les centres accueillant les publics. (http://www.ukonlinecentres.com/media-centre/research-reports.html?start=10)

• la capacité à communiquer efficacement sur les résultats obtenus, en mettant clairement en avant les plus-values et progrès réalisés par les bénéficiaires des actions, ce qui donne aux financeurs une représentation concrète de l'utilité sociale du dispositif. Un exemple de témoignage recueilli auprès d'une bénéficiaire et mis en avant dans les documents de communication et de bilans : « J'ai appris plus que je ne pensais jamais pouvoir le faire. Cela a fait une telle différence dans ma vie ; je me sens plus heureuse, j'ai davantage confiance en moi, et j'ai plus de contacts avec ma famille et les personnes qui m'entourent »
(Sandra, 53 ans).

**En France**

Les ateliers du bocage (http://ateliers-du-bocage.fr )

Entreprise d'insertion du réseau Emmaüs France dans les Deux-Sèvres, spécialisée dans le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). contribue à lutter contre l'obsolescence rapide des matériels en remettant en service ordinateurs et téléphones, en les proposant en « seconde main » à des tarifs très abordables.

**5. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même**

**dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

• Attention aux phénomènes de micro-générations, qui créent des ruptures au sein même des couches déjà initiées du fait du renouvellement rapide des technologies (quelquefois appelée « fracture de seconde génération »).

• Développement rapide de l'accès Internet en mobilité, via des smartphones ou tablettes. L'usage d'applications dédiées pourrait reléguer les navigateurs et le Web au rang d'antiquités. Ce développement va de pair avec une fermeture (plus d'interopérabilité) et une privatisation des services de l'Internet.

• Développement rapide de la téléphonie mobile dans les Pays du Sud. Cela aura forcément un impact sur les pratiques des populations migrantes vivant dans un pays comme la France.

**6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Je ne pense pas que l'on puisse construire une politique nationale en élevant des initiatives locales « emblématiques » au rang de modèles à dupliquer. La plupart de ces réussites naissent et se développent dans un contexte particulier, le plus souvent non réplicable. Il me paraît plus pertinent et fécond, de partir d'un constat de dysfonctionnements, de freins, de blocages, de potentialités sous-utilisées… pour dresser une liste de pistes d'interventions relevant clairement des pouvoirs publics. Il y a toujours plus à apprendre de ses échecs que de ses réussites…

**7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

• Flécher les crédits publics alloués au numérique en réservant des ressources pour les contenus et l'accompagnement des usages.

À moyens constants, il serait utile et nécessaire de poser une règle simple de péréquation entre les financements publics consacrés aux infrastructures, à la création de contenus et à l'accompagnement des usages. On pourrait imaginer une proposition simple du type : 90 infras + 9 contenus + 1 usage = 100 aménagements numériques. 90 K€ d'argent public investis dans les infras, doivent s'accompagner obligatoirement d'un investissement de 9K€ dans les contenus et d'un budget de 1 K€ pour financer l'accompagnement des usages.

• Mobiliser les fonds du Droit Individuel à la Formation (DIF) pour financer des actions

d'accompagnement des usages auprès des plus de 50 ans

Il existe une réserve importante de fonds non utilisés, qui doivent être réservés pour des actions d'accompagnement et de formation des usages numériques non professionnels. C'est un moyen de permettre à des personnes qui n'utilisent pas directement le numérique dans leur travail, de se voir financer malgré tout une mise à niveau dans ce domaine.

• Mobiliser les Mutuelles et Caisses de Retraites pour financer des actions à destination des publics seniors

La possibilité d'être moins isolés et mieux reliés à leur famille, amis, ainsi que professionnels de la santé ou d'aide à domicile contribue au mieux-être des personnes âgées et à une meilleure santé. C'est à ce titre que l'accompagnement des seniors vers l'autonomie dans les usages du numérique constitue une action de prévention qui devrait être soutenue financièrement par les mutuelles et par les fonds sociaux des caisses de retraites.

• Former les professionnels du travail social, de la médiation culturelle et du services aux personnes… aux enjeux et pratiques de la médiation numérique

Il faut former les professionnels en contact avec les publics visés à jouer le rôle de médiateurs numériques occasionnels. Le rôle de bibliothèques-médiathèques va devenir central dans l'accompagnement de la diffusion des contenus et usages numériques et les professionnels de la lecture publique y sont très mal préparés.

## Contribution commune de SCIC R2K et APROGED

**Avant-propos :**

**La fracture numérique est-elle réduite ?**

Si la notion de « fracture numérique » est toujours usitée, la réalité qu'elle désigne a évolué d'une façon importante au cours des dix dernières années.
L'accès à un équipement personnel n'est plus un véritable frein ; les matériels neufs sont devenus bon marché, l'offre en seconde main pléthorique, entraînée par les contraintes environnementales en termes de valorisation des déchets électroniques. Cependant, nous verrons que le choix objectif du matériel reste complexe et rejoint également des questions d'information et de représentation sociale.

L'accès au réseau Internet est devenu une simple formalité et l'abonnement pas indispensable ; s'il existe encore des zones grises en milieu rural, il s'agit du haut débit, les services de base sont maintenant accessibles presque partout. La multiplication des « call box » en zone urbaine s'adresse majoritairement aux travailleurs immigrés et complètent le maillage des espaces numériques publics. Les hots spots dans les lieux publics et surtout les réseaux mobiles sont fonctionnels et financièrement accessibles.

Les fonctionnalités elles-mêmes sont plus accessibles ; l'impulsion du mouvement Open Source a poussé les fabricants à proposer des tarifs accessibles aux particuliers ; de nouvelles applications en ligne (Saas) sont disponibles gratuitement, ou pour un prix modique.

La question de l'e-inclusion ne se pose donc plus vraiment en terme binaire inclus/exclus de l'accès aux matériels et aux ressources. Ces dix dernières années ont vu se succéder de nombreux dispositifs d'aide et d'incitation à l'équipement, plus ou moins pertinents et efficaces, mais qui ne sont plus au cœur des enjeux actuels.

En revanche, la possession ostensible d'un appareil numérique apparemment sophistiqué s'est affirmé comme un marqueur social important, y compris pour les primo-accédants désargentés ; l'écran « plat » il y a 5 ans et aujourd'hui l'ordinateur portable sont les sésames d'une
e-inclusion visible, recherchée. Ainsi, les écrans TFT d'occasion sont en priorité vendus avec des UC totalement obsolètes, ou alors à un prix relativement élevé; quand a l'ordinateur portable d'occasion il propose des prestations assez discutables dans le contexte actuel (coût du remplacement des batteries et durée de vie notamment). Ceci doit nous pousser à nous interroger sur la pertinence de l'organisation de la filière de valorisation des déchets électroniques et à prendre en compte l'importance des représentations attachées à la

possession d'un équipement électronique valorisant esthétiquement, au détriment parfois de ses fonctionnalités objectives.

**De l'Internet-vitrine a l'Internet vital.**

Dans le même temps, les usages ont considérablement évolué. Portés par le modèle économique de la quasi gratuité, les services du quotidien se sont multipliés, les offres de contenus considérablement étoffées ; le commerce en ligne a atteint un niveau certain de maturité, avec ses avantages, la comparaison des prix, et ses inconvénients, la destruction du lien de proximité.

Le niveau de dématérialisation, soutenue par une politique européenne ad hoc, tends à s'élever. L'exemple des services autour de la scolarité par exemple est frappant : contrôle en temps réel des absences et retards, possibilité de payer en ligne la restauration scolaire améliorent et simplifient le suivi de la scolarité ; mais les inscriptions au bac se font exclusivement en ligne, procurant un avantage certain à ceux dont l'entourage maîtrise la recherche d'informations fiables. Ce phénomène s'étend progressivement à l'ensemble des administrations, qui, en recherche d'économies, réduisent leurs capacités d'accueil physique. Le champ du langage écrit s'élargit d'une façon notable.

Paradoxalement, l'augmentation des performances de l'Internet en termes de contenu et d'accessibilité ne simplifie pas la compréhension de cet espace ; les règles du droit national s'y dissolvent au profit d'une nouvelle « gouvernance » en construction, et il est parfois compliqué d'en identifier les acteurs ou les régulateurs. La naïveté, l'incompétence s'y payent parfois cash.
L'e-inclusion réelle, au-delà des aspects triviaux de matériel, est donc une question extrêmement complexe qui questionne chaque individu sur sa place et ses choix dans un ordre mondial en construction. On pressent évidemment qu'une telle conscience ne peut être posée en préliminaire de l'apprentissage de l'Internet, et on mesure l'avantage pour un enfant de classe aisée encadré dans sa découverte d'un Web quasiment « naturalisé » par rapport à un individu adulte qui devrait, d'un bloc, changer sa perception du monde en étudiant le fonctionnement d'un navigateur…

**Globalement, la fracture numérique tend à s'amplifier en se portant sur les usages.**

Le travail autour de l'équipement des personnes ne doit pas être négligé. La maturité des réseaux mobiles offre de nouvelles opportunités à destination des personnes sans domicile. Cependant il faut tenir compte des attentes des personnes en terme de sentiment d'appartenance durable aux « e-inclus », proposer un apprentissage et/ou une consolidation des acquis dans de bonnes conditions techniques. L'équipement au moyen de déchets électroniques faiblement valorisés semble de ce point de vue extrêmement perfectible.

On constate une accélération et une diversification des usages qui sont les champs de travail de

l'e-inclusion. La maîtrise du langage écrit, la méthodologie de recherche d'information deviennent prééminentes ; la conscience de soi et de la portée de ses actes deviennent primordiales.

Cette question de l'e-inclusion vs. la fracture numérique nous amène dans des champs tels que l'éducation, la géopolitique et in fine la recherche de l'autonomie du choix pour la personne.

**Introduction**

**L'emploi des jeunes et des précaires au cœur de dynamiques digitales**

Le plus souvent perçu comme un vecteur d'intégration sociale, le numérique peut aussi renforcer la fracture sociale existante et accentuer la marginalisation de ceux qui rencontrent des difficultés à utiliser et comprendre ces technologies. S'il s'agit d'une question que les acteurs des politiques publics ne peuvent ignorer tant elle comporte de forts enjeux démocratiques, sociaux et économiques. Elle reste pourtant faiblement prise en compte dans les projets de développement social et urbain.

Aujourd'hui, une partie des acteurs agissant sur les quartiers mettent incontestablement en évidence l'effet levier du numérique pour favoriser l'intégration urbaine et sociale des habitants. Cependant, tout ou presque reste à faire, en particulier dans les enjeux autour de l'éducation, de l'insertion, de la citoyenneté d'accès à l'emploi et de démocratie culturelle.

La **Scic R2K** (exemple : Réseau 2000) met en œuvre depuis 13 ans des projets d'accompagnements et de formations des jeunes de bas niveau de qualification, mais aussi des personnes souffrant de handicap, ou encore des chômeurs de longue durée, pour les amener dans l'emploi ou dans la formation diplômante dans les métiers de l'économie numérique.

Parce que le numérique est une garantie pour (re)trouver du travail, parce que les entreprises ont besoin de personnel qualifié, parce que les entreprises sont l'accompagnateur idéal des personnes en formation, l'**Aproged** s'implique dans 4 programmes innovants et complémentaires pour :

- Donner une nouvelle chance
- Ouvrir des opportunités à des jeunes
- Préparer les compétences de demain.

**L'Aproged** est l'Association de la Maîtrise et la Valorisation des Contenus. Crée en 1993, elle regroupe une centaine d'adhérents représentant les professionnels de ce secteur en plein

développement (indexation, linguistique, moteurs de recherche, sémantique, dématérialisation, gestion de contenu et de document, archivage, capture, éditique, workflow…).

Dans cette communication, vu la densité des sujets abordés, nous avons choisi de traiter la problématique sous le seul angle de l'emploi des jeunes et des précaires.

Cette communication a pour objet de ;

- Présenter l'originalité et l'efficacité du partenariat Aproged/R2K
- Tracer des pistes pour la généralisation des expériences en cours
- Proposer de nouvelles pistes d'actions

**1 Les métiers de la filière Maîtrise et Valorisation des contenus numériques**

Ils offrent des emplois à différents niveaux et ne sont pas réservés aux Bac + 5 de formation scientifique.

**Cible 1**

Métiers de niveau V à Bac + 2

- Opérateur de numérisation Niveau V (BEP, CAP)·
- Assistant en Gestion de contenu numérique (DIAM) Niveau IV (Technicien Bac + 1)
- Assistant Archiviste (archives matérielles et numériques) Niveau bac +2

Ces trois formations sont dispensées à des personnes ayant un niveau d'étude peu élevé et qui s'insèrent ensuite dans les entreprises. Cette expérience existe depuis quatre ans, sous forme d'apprentissage, au sein de l' UFA de R2K avec l 'Aproged et demande à être généralisée
Cette cible à un très fort potentiel de développement :
***L'archiviste doit donc être placé au cœur des dispositifs open data.*** Il doit en être un acteur-clé. Chaque gestionnaire de portail de diffusion de données publiques devrait intégrer dans son équipe un ou des archivistes ou, en tout cas, être en étroite collaboration avec ceux qui travaillent déjà dans l'institution

**Cible 2**

Métiers pour des diplômés « sciences molles ». Cette expérience est menée par l'Aproged et l'université de la Rochelle
Le Big Data est plus qu'un buzz mais représente un enjeu économique majeur. D'ailleurs le Big Data est un des 4 domaines du programme d'investissements d'avenir. De plus, quatre nouveaux appels à projet, dotés de 150 millions d'euros, vont être lancés d'ici septembre pour développer des technologies numériques.
**La montée du Big Data et de l'analyse prédictive génèrent des besoins de compétences**

**nouvelles.** D'ici à 2015, le phénomène Big Data devrait créer selon le cabinet de conseil Gartner 4,4 millions d'emplois à travers le monde. Mais l'ensemble des études **révèle** un manque croissant de ressources au niveau mondial ce **qui pourrait être un frein au développement de ces technologies.**
La pénurie de spécialistes et de compétences constitue le principal obstacle à l'exploitation des données massives. **La Data science est un nouvel enjeu et demande des variétés de talents :**

- Spécialistes en source de données
- Sources ouvertes
- Sources payantes
- Sources internes
- Terminologues
- Gestionnaire de terminologie, lexiques métiers, des ontologies
- Expertise métier
- Web Semantique
- Documentalistes et experts en Système d'information documentaire
- Gestion électronique des documents
- Moteurs de recherche
- Text Mining
- Visualisation de données
- Reporting

**2 : de l'impression 3 D**

Ces derniers mois, l'impression 3D a suscité beaucoup d'intérêts. La technologie et l'outil sont au point et peuvent permettre de fabriquer des gadgets, des jouets et des œuvres d'art miniatures. L'impression 3D, prochaine révolution industrielle, c'est ce qu'a récemment affirmé Barack Obama lors de son discours sur l'État de l'Union. Le Président y voit là une opportunité certaine pour révolutionner la manière de fabriquer des objets et générer des emplois. Il pense même qu'ils peuvent contribuer à relancer les industries manufacturières et militaires américaines.
Après des années de stagnation, cette industrie devrait peser 5 milliards de dollars en 2020, selon le cabinet Wohlers Associates.

Médecine, industrie, art, mode ou cuisine : cette technologie pourrait tout bouleverser. Va-t-on vers une révolution industrielle 2.0 où assiettes et vêtements seront « made at home» à partir d'un modèle 3D ? Pourra-t-on bientôt fabriquer un organe complet ou construire une base en poussière lunaire ?

Transformer un fichier numérique en impression réelle, voilà qui pourrait bien transformer le modèle économique des entreprises et rapatrier les ressources en France plutôt qu'en Inde ou en Chine, ce qui favoriserait la création d'emplois. Imprimer à la demande, à moindre coût et sur place pour, entre autres, éviter le gaspillage, les frais de transport et de stockage.
La France doit se préparer à cette nouvelle mutation et analyser les métiers qui devraient y être associés :

- Conception et diffusion des plans des pièces détachées (CAO)
- Design
- Boutique d'impression 3D avec techniciens

**Conclusion**

**Quatre nouveaux appels à projet,** dotés de 150 millions d'euros, vont être lancés d'ici septembre pour développer des technologies numériques.
Cet investissement "vise tout d'abord à favoriser l'émergence et la croissance des champions numériques de demain, c'est-à-dire d'entreprises numériques porteuses de solutions particulièrement innovantes, et capables de saisir de nouvelles opportunités économiques", selon le communiqué.
Pour mener ce programme sur les deux cibles, il est nécessaire de :

- la structuration des métiers et services indispensables au bon fonctionnement de la filière et la compréhension du marché ;
- l'organisation des formations (initiale, continue, apprentissage, retour à l'emploi) à tous niveaux en capitalisant sur les cursus existants.

Fort de leurs réussites de terrain l'Aproged et R2K sont disponibles pour communiquer sur ces expériences et accompagner d'éventuels groupes de travail.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution de SFR

## 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'inclusion numérique ?

Le numérique bouleverse en profondeur toute la société, la maîtrise des ingrédients de la culture numérique devient un facteur clé dans le développement personnel et professionnel de chacun.

En particulier, les personnes en situation de précarité, peut-être même de marginalité, doivent avoir la possibilité de faire fructifier leur capital numérique dans une perspective de progrès individuel et donc social. Pour une personne en situation précaire, augmenter son capital digital, c'est être connectée, joignable pour chercher un emploi ou effectuer des démarches administratives.

Les acteurs du numérique s'adressent naturellement en premier lieu à un public jeune, familier du monde numérique, en capacité de s'approprier le numérique comme outil d'insertion.
Pourtant, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap doivent retenir notre attention car le maintien du lien social et de l'autonomie passe aujourd'hui par les nouvelles technologies. Nous développerons à la question 4 des exemples concrets qui ont su mettre le numérique au service de la solidarité.

L'objectif premier est de rester mobilisé pour que le numérique devienne le nouveau moteur de l'ascenseur social : l'ascenseur digital. La révolution numérique n'a d'intérêt que si elle joue un rôle de levier économique et offre une chance de créer ou recréer un lien social. Tout le monde doit profiter de l'ascenseur digital.

Le second objectif qui en découle logiquement, est de favoriser l'émergence de nouvelles formes d'entraide et de solidarité permettant d'agir contre l'exclusion. À l'heure du « tout numérique », il est nécessaire d'apporter des réponses innovantes aux publics les plus fragiles. Une réflexion globale associant l'ensemble des acteurs aussi bien publics que privés est à lancer dès à présent sur ce sujet, en valorisant les initiatives déjà menées avec succès.

## 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Plus encore que l'accès aux équipements et le taux de couverture, l'enjeu porte sur l'appropriation des usages et des services innovants.

Cette approche doit être non seulement envisagée pour les citoyens mais aussi pour les acteurs essentiels que sont les collectivités. Le numérique est devenu un facteur essentiel de l'attractivité des territoires ; récemment, certaines collectivités se sont engagées dans le mouvement de l'open data pour faire appel à l'imagination de leurs citoyens, notamment sur l'inclusion numérique. C'est par exemple le cas de la ville de Rennes, laquelle en 2010 a lancé un

concours d'applications qui a permis le développement d'Handimap (application facilitant les déplacements des personnes handicapées).

Être connecté ne suffit plus ; désormais, il faut maîtriser notre nouvelle vie connectée pour qu'elle soit une opportunité d'inclusion numérique grâce aux usages innovants.

**3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?**

Au-delà d'un consensus difficile à obtenir, il semble important de développer une logique de partenariat public-privé, déjà mise en œuvre sur les sujets de déploiement via les délégations de service public (DSP) et qui pourrait être réinventée sur d'autres sujets.
Les acteurs publics ne doutent plus du fait que le numérique soit une opportunité sans précédent pour les territoires, en particulier ceux qui souffrent d'enclavement et dont la population est vieillissante. Les acteurs privés ont un rôle important à jouer notamment pour aider les collectivités à favoriser l'essor des services innovants et les rendre accessibles à tous.

**4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles ont été la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

Le monde associatif a porté de nombreux projets permettant de lutter contre l'exclusion numérique et les acteurs du secteur privé, notamment les opérateurs de télécommunications, qui ont accompagné et soutenu ces initiatives, souvent par l'intermédiaire de leurs fondations.

Ainsi, dans le cadre de l'appel à projets « numérique solidaire » en faveur des personnes âgées, SFR a soutenu 5 associations œuvrant pour améliorer leur quotidien grâce au numérique, ce qui implique non seulement une aide financière mais également une mobilisation des collaborateurs grâce au mécénat de compétences.

En s'engageant dans une politique volontariste en matière de handicap, SFR veille à rendre accessibles ses produits et services aux personnes dans cette situation, par exemple avec le service client de SFR adapté aux personnes sourdes ou malentendantes.

L'approche concertée est aussi une initiative à explorer. Ainsi, la *charte pour faciliter l'accès à des personnes handicapées à la téléphonie mobile*, signée en mai 2005, puis renouvelée en juin 2011, a permis l'engagement des pouvoirs publics et des acteurs privés du secteur des télécommunications via leur fédération pour une société plus inclusive en matière de handicap.

L'intégration numérique doit enfin être menée dès le plus jeune âge dans le parcours scolaire en formant les enseignants au numérique et en développant des projets tels que l'e-école pour tous dont l'objectif est de réunir dans un seul service « clés en main » tous les éléments nécessaires à la mise en place du numérique à l'école.

**5. Y-a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même**

**dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

La crise économique constitue un facteur d'aggravation de la situation des personnes en difficulté d'autant plus qu'elle atteint durement le secteur du numérique et concerne aussi les collectivités et l'État.

Elle conduit aussi à s'interroger sur le mode de financement qui permettra de soutenir efficacement les initiatives liées à l'inclusion numérique.
Toutefois, on ne peut oublier que l'explosion des usages favorisera l'innovation au service des plus fragiles en même temps que la numérisation des services permettra d'établir de nouvelles relations entre les citoyens et renforcera leurs liens de proximité.

**6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

La lutte contre les inégalités en matière de télécommunications est un levier fort de lutte contre l'exclusion.
En 2010, Emmaüs Défi, en partenariat avec SFR et la ville de Paris, a mis en place un programme de téléphonie solidaire pour permettre aux personnes en situation de précarité de garder le contact par un accès juste et durable aux télécommunications via une activité créatrice de lien social.

Ce projet innovant mise sur un partenariat associant le monde associatif, les collectivités ainsi qu'un acteur du secteur privé, chacun apportant son expertise et son savoir-faire pour une réponse pertinente et complémentaire.
Le programme Connexions solidaires repose sur 3 piliers : des offres à tarif solidaire, un accompagnement personnalisé dans le cadre d'un accompagnement social.
Le succès de cette initiative nous conduit aujourd'hui à aller plus loin en élargissant le périmètre à l'accès Internet ainsi que le nombre de bénéficiaires (de 2500 à 10 000) et en déployant le dispositif en région.

Emmaüs Connect, lancé depuis février 2013, donne un nouvel essor au programme de téléphonie solidaire en mettant en avant le principe de connexions solidaires qui permet aux personnes en difficulté de développer leur potentiel numérique pour s'insérer dans une société désormais connectée.

**7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance « passent à l'échelle », gagnent en impact et puissent fait l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Ainsi que le démontre l'exemple d'Emmaüs Connect, il est important d'aller au-delà du simple accès aux équipements et de développer le potentiel numérique des personnes en difficultés pour leur permettre de s'insérer dans notre société.

Une politique d'e-inclusion doit prendre en considération le capital numérique dans sa globalité (autonomie dans la gestion et l'usage des télécommunications) et s'appuyer sur une approche de formation et d'accompagnement pérennisant l'impact, au-delà de l'accès.
En ce sens, la logique du partenariat public-privé permet d'apporter une réponse globale et efficace à l'exclusion numérique.

CNNum
Conseil National du Numérique

## Contribution d'Annabelle Boutet - Télécom Bretagne

### 1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Les TIC, au sens le plus large, ne remplissent pas seulement un simple rôle de communication, elles participent à un modelage des sociétés, des comportements et des relations entre les individus. Elles sont à l'origine de ce qu'on appelle la société de l'information ou de la connaissance. Cela signifie, à mon sens, qu'elles participent au modelage de la plupart des acticités humaines en société (économiques, personnelles et intimes, sociales, politiques…). Il me semble de plus en plus flagrant que nombre de personnes, toute considération de classe, de revenu, de genre et de formation confondus, ne disposent pas d'un socle minimum de compréhension des enjeux liés à la diffusion des TIC. Il ne s'agit pas d'obliger tout le monde à adhérer et à utiliser les technologies numériques mais de donner les moyens d'exprimer des opinions et de faire des choix en toute connaissance des choses.

**1er objectif.** Garantir à tout individu l'accès à une culture [une éducation ?] numérique de base au même titre que les savoirs fondamentaux. Ce n'est pas simplement l'apprentissage de l'usage de services ou d'équipement mais aussi les fondements d'un usage éclairé de ces outils en lien avec les autres activités. Cela implique de sensibiliser les personnes sur des problématiques telles que l'identité numérique, la neutralité du Net, l'implication de la liberté d'expression que le Web permet, etc.

Les populations qui sont aujourd'hui ciblées par l'e-inclusion sont très hétérogènes (personnes âgées, personnes en errance, jeunes déscolarisés (etc.) mais on peut aussi y voir les personnes qui travaillent et qui doivent affronter des changements dans leurs pratiques du fait de l'imposition de l'usage de nouveaux outils). Il me semble assez difficile voire inéquitable de privilégier certains groupes plutôt que d'autres.

**2e objectif.** Soutenir la mise en place et la pérennisation de dispositifs de médiation numérique de proximité. Cela signifie en particulier d'accompagner les projets associatifs ou communautaires qui permettent aux personnes d'acquérir ce socle minimum de compréhension évoqué précédemment.

Pour synthétiser, l'objectif 1er s'adresserait aux enfants scolarisés et serait porté par le secteur scolaire ou peri-scolaire ; quand l'objectif 2nd s'adresserait aux personnes sorties du milieu scolaire et s'appuierait notamment sur le secteur associatif.

### 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Un premier constat. Les taux d'équipement et de connexion domestique ne constituent en rien des indicateurs d'e-inclusion (on peut être équipé mais ne pas utiliser), par contre, ils peuvent être des indicateurs d'e-exclusion. Là aussi, la crise, l'augmentation de la précarité et de l'incertitude entrainent des choix et des arbitrages en matière de dépenses domestiques. Par exemple, nous avons pu observer que si l'équipement peut être accessible même à des revenus modestes (notamment par l'occasion ou le don) le coût récurrent d'une connexion à Internet est vite prohibitif.

On aura plusieurs types d'indicateurs :

- Les usages : la qualité, la fréquence, la gestion de la complexité et de la multiplicité de l'offre. Nombre d'usagers savent accomplir une tâche, toujours la même. Peu d'usagers produisent du contenu et sont avant tout conso-navigateur. L'engagement et la participation à des actions menées sur le Web concernent peu de personnes.

- La capacité à résoudre des problèmes ou à trouver les ressources pour les résoudre. Nombre de non-usagers ont abandonné à la suite d'une panne ou d'un dysfonctionnement qu'ils n'ont pas su résoudre ou pour lesquels ils n'ont trouvé personne pour les aider.

- La familiarité : être capable de parler de ce que l'on fait avec les TIC ; de partager et de faire connaître. Etre autonome pour accomplir les tâches.

- La culture numérique : être capable de gérer son identité numérique, être capable de verbaliser ses attentes et ses besoins.

- La capacité créative et l'innovation.

### 3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

De manière globale, autour de la diffusion des TIC, il me semble que deux paradigmes s'opposent. D'une part, une vision consumériste et techno centrée qui place la technique au cœur des actions et induit une sur valorisation de celle-ci. D'autre part, une vision qui place l'humain au cœur de la société et des actions. Ce serait trop manichéen de dire que d'une part, il y aurait les entreprises qui produisent les techniques et qui sont lancées dans une course à l'innovation reposant sur le consumérisme ; d'autre part, la société civile et associative qui lutte pour l'insertion et pour rendre cette société de l'information la plus inclusive possible. Néanmoins, les plus éloignés des TIC sont pris dans une nécessité de s'y mettre sans qu'il y ait toujours une prise de recul et une réflexion sur les enjeux de cette nécessité. Le discours dominant montre une omniprésence des services et des produits numériques dans la société et ne peut que renforcer les sentiments d'exclusion qui sont le résultat de situations économiques et sociales.

**4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

Il est difficile de citer des exemples car toutes les initiatives dont j'ai pu entendre parler montrent qu'il est possible de faire de belles choses du moment qu'il y a des volontés pour les mettre en œuvre et que l'humain reste au cœur des préoccupations. Une collégienne dans un dispositif relais qui reprend goût aux études et à la vie sociale scolaire après un projet autour des tablettes numériques où elle a interagi avec des personnes âgées et des élèves-ingénieurs me paraît un bel exemple. Les tablettes ont joué un rôle très minime mais c'est surtout le travail de l'enseignante et les rencontres qui ont permis à cette jeune personne de regagner confiance en elle et dans le système.

Les projets autour de l'e-inclusion sont le plus souvent des projets dans la proximité, qui impliquent peu de personnes mais ce qui revient chaque fois ce sont : l'importance des interactions et des liens qui se créent mais aussi les dynamiques de reconquête de la confiance et de l'estime de soi qui agissent.

**5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

J'identifierais plusieurs facteurs nouveaux :

La multiplication et la complexification des produits et des services et l'accélération des innovations font que le nombre de personnes qui peuvent se sentir exclues ne va pas diminuer, contrairement à l'idée répandue que tout le monde est équipé. Cependant, pour certains groupes sociaux, tels que les personnes âgées, il me semble intéressant de suivre le développement des tablettes tactiles.

Un phénomène récent et qui concerne très particulièrement les catégories fragiles de la population (que ce soient les personnes âgées, les jeunes en rupture scolaire, les personnes handicapées, les personnes en errance) est la prise de conscience par les professionnels du social, qui travaillent précisément avec ces populations, des opportunités en matière d'insertion que peuvent présenter les TIC. Il me semble donc important de mettre l'accent sur leurs efforts et de faire en sorte que des liens se forgent entre eux et les animateurs multimédias.

Les chiffres des organismes de sondage montrent qu'une large part de la population est équipée d'ordinateurs et de connexion à domicile (la fracture numérique de 1er degré serait donc éradiquée). Fort de ces chiffres, l'utilité sociale des espaces de médiation numérique est remise en cause, or il apparaît essentiel que ces espaces restent importants pour ceux qui n'ont pas les moyens de s'équiper mais aussi et surtout pour ceux qui recherchent un espace convivial pour pratiquer et utiliser les technologies numériques.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Là aussi, il est difficile de citer une action en particulier, par contre je pense qu'il est important de maintenir et de renforcer les Espaces Publics Numériques (quel que soit leur label) et plus largement tous les espaces où l'on pratique la médiation numérique (secteur associatif). En effet, contrairement aux idées qui se répandent, ils conservent une réelle fonction sociale pour plusieurs raisons :

- Il y aura toujours, et il est probable que la crise économique renforce les rangs, des personnes qui n'ont pas accès aux équipements. Ces personnes trouvent dans les espaces publics, au minimum un équipement de base (ordinateur et connexion), voire accèdent aux équipements les plus récents ;
- La médiation numérique que proposent les Espaces Publics Numériques (et plus largement les lieux de médiation numérique comme les associations qui ajoutent à leur mission un accès à des équipements et un accompagnement aux usages) est fondamentale pour l'appropriation des TIC. D'autant plus avec l'accélération des innovations.
- Ce sont des espaces de vie et de proximité, de rencontre, de création de liens sociaux pour celles et ceux qui se sentent particulièrement isolés.
- Ils peuvent être force d'innovation sociale ou communautaire dans les quartiers, les zones rurales, etc.

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Valoriser la médiation numérique, c'est-à-dire reconnaître une valeur sociale aux actions qui sont menées dans les espaces de vie collective (centres sociaux, associations, etc.) en faveur de l'appropriation des services et produits numériques.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution de Telecom ParisTech

## 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

De manière générale, les personnes dans une situation de fracture sociale (grande exclusion, parcours d'insertion et famille en fragilité budgétaire). Concrètement, les personnes avec un bas niveau de revenu et d'étude, les personnes économiquement inactives et/ou très sédentaires et/ou ghettoïsées, les SDF, les immigrés (les sans-papier en particulier), les gens du voyage, les personnes âgées, les personnes atteintes par une maladie, une addiction ou par un handicap, les détenus.

Un exemple de profil des bénéficiaires de la téléphonie solidaire :

Sur 1373 usagers :
- 90 % vivent en dessous du seuil de pauvreté.
- 77 % sont nés à l'étranger.
- 71 % ont plus de 35 ans.
- 56 % d'hommes.
- 82 % n'ont pas de téléphone fixe.
- 20 % n'avaient pas de mobile au moment de leur inscription.
- 88 % des possesseurs de mobiles n'ont pas de forfait.
- 57 % appellent en Afrique du Nord.

Les initiatives e-inclusion visent en général à combler les aspects d'accès (public ou privé) en matière d'infrastructure de télécommunications et d'équipement informatique, et à adapter des solutions pour accompagner les bénéficiaires (en fonction de la spécificité de leur difficulté) à l'usage des TIC.

Une autre manière d'aborder l'exclusion, est d'utiliser les TIC au bénéfice des gens atteints par différentes formes d'exclusion sociale, même si ceux-ci n'utilisent pas les TIC (innovations des services en aide aux personnes en difficulté.)

Objectif général :

1. Œuvrer pour que le droit à la connexion soit reconnu comme un droit de l'homme fondamental, ou du moins un droit civique ou un droit social, au même titre par exemple que le droit à la santé ou à l'éducation.
2. Créer un dispositif d'observation quali-quanti avec des indicateurs d'inclusion ou exclusion adaptés au contexte d'aujourd'hui, à grande échelle et qui adresse la diversité des situations. Ce dispositif doit être déployé sur plusieurs années.

### 2- À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

S'il s'agit d'individus sujets de la fracture numérique, l'inclusion numérique pourrait être observée à travers :
- le degré d'équipement ;
- le degré d'autonomie (la capacité à mobiliser les outils en fonction de ses objectif : trouver un travail, circuler, mieux se soigner, rester en contact avec les proches, multiplier les liens faibles, gérer le budget alloué aux TIC) ;
- le degré de réflexivité (ne pas subir la technique, conscience des questions de *privacy*) ;
- la fréquence et la diversité de l'usage (s'informer, socialiser, télécharger, sauvegarder, rechercher des documents administratifs, consommer) ;
- la capacité à utiliser l'enchevêtrement des dispositifs nécessaires à l'écosystème numérique gestion de l'identité, de la monnaie, des besoins en matière de soin, autres).

S'il faut identifier les ingrédients qui permettent aux politiques publiques en matière de société de l'information ou aux projets d'inclusion numérique d'avoir un impact positif sur les populations fragilisées, nous pouvons citer l'approche « paradigmatique» de Daniel Pimienta qui estime qu'« une approche centrée sur la technologie a toutes les chances de conduire à l'échec tant des politiques que des projets ; une approche centrée sur les contenus et les applications permet de garantir des produits, mais peut se révéler insuffisante quant aux changements sociétaux attendus. Par contre, une approche centrée sur le changement de paradigme (une nouvelle vision de la société basée sur le partage des connaissances) est la clef du succès pour obtenir un impact social positif.

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

Plutôt qu'un consensus ou au contraire une controverse, il est possible de constater un ou plusieurs décalages. Par exemple : entre une politique d'action EU contre la fracture digitale et son déploiement dans les pays membres. Ou un autre exemple, concernant les migrants : bien avant qu'on pense à une politique d'inclusion numérique, nos gouvernements ont mis en place tout un arsenal de contrôle numérique, visa, frontière, fichier etc.

Aussi, beaucoup d'initiatives fonctionnent en cluster. Certains projets sont drainés par les administrations locales, certains par les associations, certains par les entreprises et leurs fondations, sans politique nationale cohérente d'action et de communication sur le sujet.

**4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?**

Avant tout, les initiatives privées et invisibles souvent informelles, des anonymes de l'intégration par le bas. Mais le monde associatif est de plus en plus en phase avec le besoin des exclus et là plusieurs dizaines de projets peuvent être cités.

**5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?**

Les **–**
Évidemment, la crise qui augmente le nombre des personnes en difficulté. Les effets d'âge sont très importants mais on constate quand même des particularités en fonction du revenu et du diplôme (Rapport Bigot Croutte 2012 sur des données de juin 2011).

Les **+**
L'apparition des nouveaux acteurs, non institutionnels : civiques mais aussi de plus en plus des PME qui font un business social.

**6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?**

Le projet de la téléphonie solidaire (TS) chez Emmaüs Défi. Son concept, son manage-ment, son succès.
En plein déploiement d'antennes sur tout le territoire national, Emmaüs Défi fait bouger les lignes et fait évoluer la manière dont on pense aujourd'hui l'intégration et particulièrement l'intégration numérique. Après quatre années, l'équipe a créé en février 2013 une nouvelle structure, Emmaüs Connect, dédié à l'action en faveur de l'inclusion numérique ; elle se prépare un programme pour passer de 2500 bénéficiaires aux 100 000 et concrétise un montage inédit : entre une ONG, des entreprises SFR et autres), acteurs institutionnels (administrations municipales locales, gouvernementales) et acteurs intermédiaires (les différents services d'assistance sociale).

**7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

Le cas d'Emmaüs Défi est exemplaire. Il marque indiscutablement un grand pas en avant dans la question de la lutte contre l'exclusion et est un bon exemple à suivre.

**Deux observations :**

1. Pour mener une politique efficace d'e-inclusion, il faut prendre en considération le contexte et l'écosystème numérique global de la population/personne ciblée : il ne faut pas cibler seulement la fracture numérique via l'Internet, mais également le capital d'accès personnel de chaque candidat à l'intégration : la carte bancaire, le Navigo, la carte vitale, les papiers d'identité… Un facteur qui n'a en apparence rien à voir avec le numérique peut générer, par effet domino, toute une série de dysfonctionnements d'accès ou d'usage).

2. Il n'y a pas de politique d'inclusion numérique sans accompagnement. Accès et formation forment l'articulation de base de tout projet d'e-inclusion.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Contribution de la Ville de Brest

## 1. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires d'une politique publique d'inclusion numérique ?

Le choix est fait de pouvoir illustrer de ce que peut être une politique d'inclusion numérique à partir de la politique brestoise d'appropriation sociale des usages de l'Internet et du multimédia par le plus grand nombre. Cette politique répond à des enjeux sociaux de cohésion sociale et territoriale. Il s'agit de développer la capacité d'agir (*empowerment*) des habitants notamment pour ceux qui sont les plus fragilisés.
Elle a été structurée autour de 5 axes :

1. Favoriser un accès accompagné à l'Internet dans les quartiers populaires
2. Développer l'usage des outils numériques comme facteur de lien social et de reconquête de l'estime de soi
3. Accompagner l'expression multimédia dans la ville, pour un mieux vivre ensemble
4. Développer et accompagner les usages innovants qui contribuent à une culture du vivre ensemble, à une identité culturelle partagée et favorisent les solidarités
5. Soutenir le développement de projets sur le Pays de Brest

Les questions de l'accès à Internet, du développement des usages du numérique, et de l'accompagnement à l'expression multimédia apparaissent comme déterminant d'une politique d'e-inclusion.

### L'accès accompagné à l'Internet dans les quartiers populaires

Dès 1997, la Ville engage une politique à la fois volontariste (prise en compte des inégalités réelles) et progressive (en accompagnement des acteurs au fur et à mesure de leur implication) pour favoriser une équité d'accès aux usages d'Internet sur le territoire. Cette politique répond à des enjeux de cohésion sociale et de solidarité territoriale. Ainsi, sont initiés les points d'accès publics à Internet (PAPI) dans les quartiers dans des associations, les équipements de quartiers, les bibliothèques et mairies de quartiers. Caractérisé par la proximité, la gratuité des services et l'accompagnement, un réseau de 105 lieux d'accès publics maillent aujourd'hui la ville avec une fréquentation qui ne diminue pas.

Les nouvelles demandes reçues les années passées (une demi-douzaine par an) émanent majoritairement de structures sociales accueillant des personnes très fragilisées : le CHRS du Port, les restau du Cœur, des associations d'hébergement ou d'accueil de jour des publics… L'originalité du dispositif repose sur l'intégration de lieux d'accès dans des lieux ordinaires fréquentés par les publics. L'existence de Papi dans une diversité de lieux garantit un accès à Internet pour une diversité de personnes, dont les personnes fragilisées L'accompagnement et les usages ont évolué dans ces lieux au cours des années. Différents supports sont mobilisés pour développer les usages (le son, la vidéo…), l'expression des personnes et les compétences, valorisées et reconnues via un diplôme délivré par la Région Bretagne (« visa Internet »).

Aujourd'hui, l'accès à Internet accompagné dans les quartiers populaires complète les Papi avec le projet « Internet pour tous en habitat social » Cette politique croise l'aménagement numérique du territoire de Brest métropole Océane et l'appropriation sociale d'Internet et de l'expression multimédia de la Ville de Brest. L'abonnement collectif Sun de Numéricable est proposé par le bailleur social, Brest métropole habitat. L'accompagnement, conduit en partenariat avec les acteurs des quartiers, comprend 3 volets :

• L'équipement en ordinateurs des habitants et ce, à faible coût (ordinateur à 40 ou 70 €) Recyclerie "Le Boulon", Association Culture et Liberté.
• Un accompagnement (aide à domicile pour les branchements) et des ateliers pour découvrir et s'approprier les usages de l'Internet et du multimédia Espaces multimédia des centres sociaux, associations des quartiers.
• Des conseils juridiques sur les abonnements à Internet CSF et CLCV associations représentantes des locataires. Les 1€ s'inscrivant dans les charges locatives, les locataires sont invités dans chaque quartier à se prononcer sur l'adoption du service après information et concertation.

Adopté et mis en œuvre sur deux quartiers brestois prioritaires de la politique de la ville, ce projet touche des personnes très éloignées du numérique (personnes isolées, foyers bénéficiant des minima sociaux, personnes de plus de 60 ans, une majorité ayant un niveau d'étude inférieur au bac). Ce sont 10 à 12 % des logements qui se sont abonnés à l'offre Sun. Une majorité de personnes indiquent qu'elles ne se seraient pas lancées dans l'aventure sans cette offre et surtout l'accompagnement de proximité proposé. Au niveau partenarial, ce projet met autour de la table des institutions telles que la Ville de Brest, l'agglomération, le bailleur social mais également l'opérateur, les représentants des locataires, les acteurs du quartier. La médiation entre certains acteurs est importante pour faciliter les compréhensions et permettre d'avancer ensemble.

**Développer l'usage des outils numériques comme facteur de lien social et de reconquête de l'estime de soi**

Le développement des usages du numérique est la seconde étape de cette politique publique et un volet essentiel de la politique d'e-inclusion. La posture de la collectivité est celle de « facilitateur » pour permettre aux acteurs locaux de passer d'une idée, d'une envie à leur réalisation.

Pour ce faire, elle mobilise différentes actions et projets qui font système et créent une dynamique au niveau local :

**L'appel à projets multimédia :**

L'appel à projets multimédia annuel, s'intitule « Les usages du multimédia et d'Internet dans la Ville : lien social, accès accompagné, expression multimédia, compétences numériques, coopération, territoires en réseau, innovation sociale, biens communs et cultures numériques.». Les aides ne dépassent pas 2300 euros par projet et financent la mise à disposition de matériel ou les prestations nécessaires à la réalisation des projets. Depuis sa mise en place en 2000, ce

sont plus de 400 projets qui ont été soutenus portés par plus de 120 structures.

Pour faciliter le lien entre les porteurs de projet, voire de futurs coopérations, ils sont invités à venir les présenter lors d'une réunion plénière. Ce temps d'échange permet aux personnes de se rencontrer et de repérer des initiatives similaires, complémentaires.

**L'accompagnement de projets :**

***« Il n'y pas d'appropriation sans accompagnement »***

Cette phrase vaut pour tous et quelque soit l'éloignement du numérique. C'est ce que le service propose aux acteurs locaux. C'est dans ce cadre que le réseau des acteurs de l'isolement social des personnes en grande précarité a été accompagné dans la création du site participatif « Repères dans la cité » ( www.reperes-brest.net ) qui réunit plus de 200 associations du secteur sanitaire et social. Ce projet a également été la rencontre entre des acteurs du social et du numérique et un point de départ de coopération entre les deux champs.

À noter que lors de la première écriture du projet, l'ambition était forte de croire qu'il serait possible de mettre en place assez vite en direction des publics des actions d'expression utilisant le numérique. Ce qui avait été mal apprécié, ce sont, d'une part, le fait que l'appropriation des usages par les personnes en grande difficulté, ne peut passer que par celle des travailleurs sociaux, et d'autre part, qu'une majorité de ces travailleurs sociaux sont eux-mêmes peu familiarisés avec les usages du numérique.



**Les ateliers**

À raison d'un à deux ateliers par semaine, ces séances sont destinées aux acteurs associatifs et aux porteurs de projets. Ils portent sur l'apprentissage de nouveaux outils, de techniques d'écriture journalistique pour faciliter l'écriture sur le Web, sur la réalisation de vidéo, de reportages sonores mais aussi sur les questions juridiques liées aux usages du Web.

Pour réaliser ces ateliers, la ville tente de mobiliser des personnes du réseau qui disposent des compétences correspondantes. Cela facilite les liens entre les porteurs de projets et le repérage de ces savoir-faire au sein du réseau.

Sur le projet « **Repères dans la cité** », évoqué précédemment, des ateliers spécifiques ont été mis en œuvre pour que les acteurs sociaux puissent s'approprier le site de copublication sur l'isolement social des personnes en précarité. Ces ateliers se sont tenus sur deux ans et se poursuivent encore. Les personnes viennent parfois plusieurs fois au même atelier pour asseoir leurs pratiques de mise en ligne d'information. C'est une souplesse importante qui prend en compte les besoins des personnes.

**Le prêt de matériel**

Ce service, disponible pour les associations brestoises, leur permet de disposer de matériel multimédia (caméra, ordinateur, vidéoprojecteurs, enregistreurs numériques…) sur des durées limitées. Si ce service peut paraître anodin, il est une porte d'entrée vers de nouveaux usages pour les acteurs locaux. Gratuitement, ils peuvent s'essayer à des projets vidéo ou sonores facilement, et reconduire l'expérience ensuite.

C'est aussi pour le service un moyen de repérer les initiatives et les acteurs, d'être informé de leurs activités, de les informer sur les moyens mis à leur disposition pour réaliser leurs projets.

**Les conférences/tables rondes**

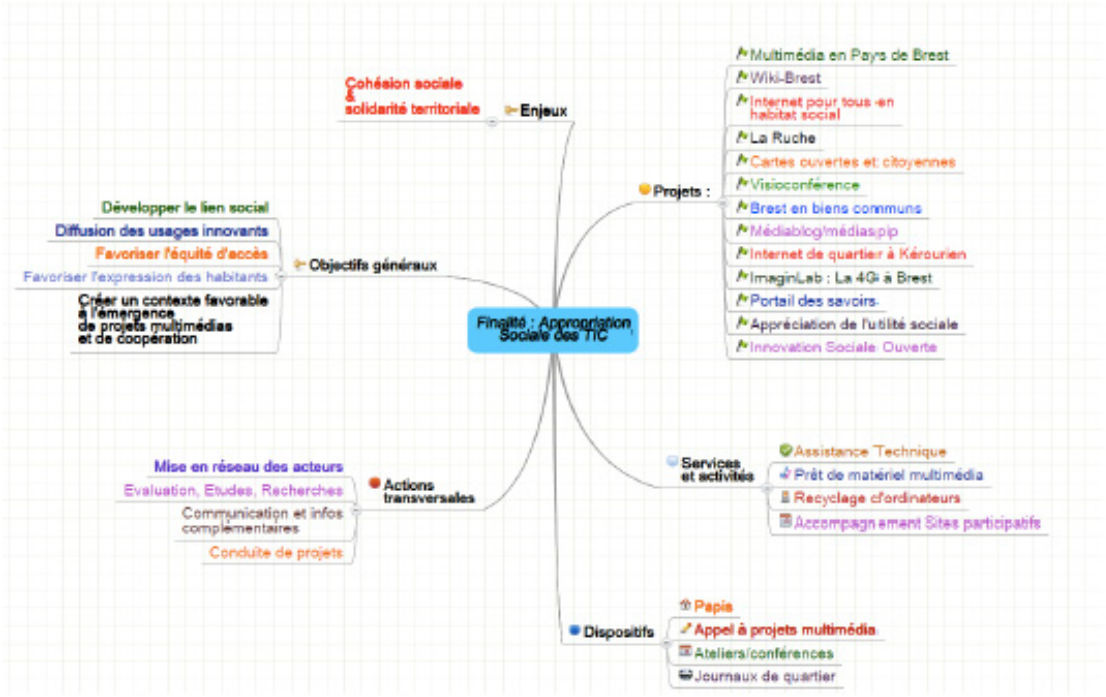
Ce sont les supports au développement d'une culture commune et à la mise en débats de questions touchant au numérique.

**Les outils mis à disposition**

La ville de Brest soutient des associations qui sont ressources pour d'autres acteurs. C'est le cas de l'association Infini, hébergeur associatif, qui accompagne à la création de sites, de médiaspip pour les contenus multimédia.

**Les projets support au développement des usages**

Certains projets, tel Wiki-Brest, sont des supports d'animation et d'expression pour les acteurs locaux. Wiki-Brest est un site de mémoire et de culture partagées construit à l'image de Wikipédia qui met en valeur le “Vivre Ensemble” au Pays de Brest. Une envie d’écrire ensemble pour donner à voir le patrimoine du territoire, raconter des histoires de lieux ou de personnes sous des formes variées (récits, témoignages, chansons, photos…). Il s’agit d’un site ouvert en écriture à l'ensemble de la population, qui associe habitants, journaux de quartiers, associations, artistes, bibliothécaires, enseignants, étudiants… dans une écriture multimédia collaborative.




**La carte heuristique ci-dessus donne une représentation des composantes de cette politique publique, dont l'objectif et d'accompagner les acteurs et de faciliter la mise en œuvre de leurs projets.**

### Accompagner l'expression multimédia

Dans une intervention sur les sites participatifs pour Ecoter, Michel Briand notait ceci : « Publier sur le Web c'est donner à voir et c'est très valorisant d'être lu, d'avoir son nom comme rédacteur, d'être contacté par des journalistes. Mais c'est un changement culturel par rapport aux pratiques habituelles dans la collectivité où l'écriture est souvent réservée aux maitres du Web. Ici, il nous arrive de retoucher un titre pour le préciser mais sans avoir de problème sur les contenus publiés. La mise en ligne d'un compte-rendu de réunion n'est pas plus compliquée que la rédaction classique, elle suit un circuit de validation, mais sa mise en ligne favorise une transparence de l'action publique et facilite la confiance entre les acteurs concernés. »

Pour faciliter l'expression, des dizaines d'ateliers d'écriture journalistique sont conduits chaque année en direction des acteurs locaux. Les personnes y apprennent à écrire une brève, un article… Le temps de l'appropriation est un temps long qu'il faut laisser à chacun et chacune tout en les encourageant à écrire, à s'exprimer.

**Remarque à propos des publics**

Il n'y a pas un public éloigné. Il y a des publics éloignés singuliers.

Et plus globalement, on peut même affirmer que tout un chacun est plus ou moins éloigné du numérique. Quels que soient l'éloignement et les difficultés sociales, les actions d'e-inclusion peuvent s'axer sur les compétences, l'accès aux droits, la dignité et le bien-être et sur la participation à la société notamment par rapport à l'expression. Concernant le travail, les publics en grande difficulté en sont souvent très éloignés (l'insertion sociale et l'e-inclusion étant corrélée) et il est plus souvent question d'insertion sociale que d'activité économique à proprement parlé.

Il convient me semble-t-il de prendre en compte les différents publics sans les amalgamer. C'est d'ailleurs ce que font les acteurs locaux lorsqu'ils imaginent des actions en adéquation avec leurs publics. Accompagner des habitants dans un quartier populaire et des personnes en errance avec leurs chiens dans des lieux d'accueil de jour sont des actions à la fois très différentes en terme de contexte même si elles peuvent avoir des points communs sur la méthode.

## 2. À quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

**Indicateurs de progression**

Dans le contexte brestois, différents indicateurs montrent cette progression :

**- Le nombre de Point d'Accès Publics à Internet et la diversité des lieux qui en font la demande**

À raison d'une demi-douzaine de nouveaux Papi par an, le maillage territorial s'étend sur toute la ville avec 105 lieux répartis dans les quartiers. Bibliothèques, mairies, maison de quartier, centres sociaux… l'accès public accompagné à Internet est proposé dans tous les secteurs : culturel, socio-culturel, sanitaire et social. Le temps de l'appropriation est singulier. Alors que certaines structures disposent d'un papi depuis 10 ans, d'autres en font simplement la demande aujourd'hui. Les dernières demandes relèvent en majorité du secteur social.

**- Le nombre de réponses à l'appel à projets multimédia, leur diversité et l'intégration de la dimension e-inclusion dans les projets présentés**

En 2012, 40 projets [1] ont été primés. Le principe appliqué par le jury est de ne pas mettre en compétition les projets mais de partager les moyens entre eux dès lors qu'ils rentrent dans le cadre de l'appel à projets. Il existe également un droit à l'erreur. Personnes âgées, jeunes en difficulté, personnes en situation d'isolement social, habitants des quartiers populaires… sont

autant de publics ciblés par ces projets. De nombreux supports et outils sont mobilisés autour de productions de texte, de sons, de vidéos…

Une étude réalisée en 2007 sur l'Appel à projets multimédia par C. Pottier révélait que l'appel à projets concerne pour moitié des personnes éloignées du multimédia.

**- Des projets présentés en coopération avec d'autres acteurs brestois**

La connaissance mutuelle des acteurs s'améliorent d'année en année et du fait de l'organisation retenue pour que les acteurs locaux se rencontrent, échangent. Certains projets en témoignent lorsqu'ils réunissent plusieurs associations ou partenaires aux compétences complémentaires (exemple : partenariat entre une structure d'insertion et un espace multimédia – entre des acteurs de la psychiatrie et une association qui fait de la vidéo…)

En 13 ans, 406 projets ont été soutenus et portés par environ 130 structures différentes.

**- Le nombre de foyers connectés à Internet dans les quartiers**

Avec le projet Internet en Habitat Social, ce sont 10 à 12 % de foyers supplémentaires qui sont connectés sur des quartiers populaires. On peut imaginer qu'avec ce pourcentage, les moyennes nationales de connexion sont dépassées sur ces quartiers.

**Points de vigilance**

Malgré ce qui précède et l'implication d'un élu pour conduire cette politique, il n'est pas simple de convaincre d'autres partenaires institutionnels du bien-fondé et la plus-value sociale de ces actions. Voici quelques constats en la matière concernant différents projets :

• L'absence depuis 2012 d' une aide régionale sur le projet d'appropriation des usages du numérique par tous et ce à l'échelle de la ville de Brest et du Pays de Brest.
• Les difficultés techniques à faire aboutir une aide du Syndicat Mixte du pays de Brest sur ce même projet (difficulté technique – contribution à minima des communautés de communes)
• Les délais d'extension du projet « Internet en Habitat Social » à d'autres quartiers : ceci est lié à un pilotage multi-partenarial du projet et à une gestion différenciée des délais de réponse, décision…

### 3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

Sur les signes de progression, il n'y a pas de discussion à proprement parler. Il y a peut-être un déficit d'information et des différences de représentations de la valeur des actions :

Les actions e-inclusion touchent aux personnes, à leur estime d'elles-mêmes, à leur remise en mouvement, au lien social, au vivre ensemble. Ces apports sont toujours difficiles à apprécier par rapport à l'individu, au groupe ou au territoire. C'est un frein à la compréhension mais également à la mise en partage à l'interne ou à l'externe de l'utilité sociale de ces actions et de

l'importance de leur inscription dans le temps. C'est notamment pour cette raison qu'un travail sur l'utilité sociale va être expérimenté sur Brest courant 2013.

Les représentations sociales sur l'intégration du numérique dans la société peuvent desservir les acteurs de l'e-inclusion. En effet, nombreuses sont les personnes à penser que « tout le monde » est connecté et donc de douter du maintien des dispositifs d'accompagnement. Il en résulte des demandes de bilan d'activité des lieux d'accès, des projets multimédia (ex. demande d'étude sur les Papi et leurs publics, demande de bilan sur l'Appel à projets).

Plus globalement, ce qui peut être vu comme une action prioritaire pour certains, ne l'est pas forcément pour d'autres parce qu'il est difficile de montrer la richesse sociale produite et donc la nécessité de soutenir et d'accompagner les actions locales.

### 4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont là ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

**Un fait** : La suppression de l'édition papier des offres d'emploi par Pôle emploi et le renvoi des demandeurs d'emploi vers les points d'accès publics à Internet locaux pour accéder à ces annonces et être accompagnés. À noter que la suppression de l'édition papier des offres d'emploi a favorisé (dans un mouvement général de développement des services en ligne), (selon moi) l'usage du numérique par les travailleurs sociaux pour accompagner les personnes fragilisées.

**Une fonction du numérique** apportée par les professionnels de la psychiatrie : La fonction thérapeutique est mise en évidence pour des publics ayant des troubles psychiques et notamment des difficultés dans le rapport aux autres (schizophrénie..). Le numérique (pc et connexion) est, de fait, un média entre le malade et les personnes avec qui ils conversent. Des outils comme le mail permettent des réponses asynchrones et réduisent les échanges frontaux oraux source de difficultés.

Certains malades témoignent que le numérique est également une opportunité d'avoir un projet professionnel et de pouvoir justifier « d'une place dans la société, d'une utilité ». En projet professionnel et de pouvoir justifier « d'une place dans la société, d'une utilité ». En effet, le travail en milieu ordinaire est rendu difficile de par les prescriptions médicamenteuses et les périodes de « creux » comme certains d'entre eux l'expriment… Au-delà, on retrouve bien évidemment sur ces actions, le numérique comme support d'expression, de développement de compétences, de valorisation, d'accès aux droits. Cette fonction participe également à l'*empowerment*.

### 5. Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

La crise accentue les phénomènes d'isolement social, de marginalisation, d'exclusion. Dans ce contexte, cela renforce la nécessité d'agir auprès des personnes fragilisées, pour éviter que les écarts ne se creusent davantage. Pour illustrer ce propos, lors d'un séminaire d'action sociale réunissant 250 travailleurs sociaux, nombre d'entre eux se sont montrés très intéressées par le

projet Internet en Habitat social qui permet de réduire les coûts de connexion qui peuvent, selon certains, atteindre 150 euros par mois pour des familles vivant de minima sociaux composées de 4-5 personnes (téléphonie, fixe et mobile).

Les travailleurs sociaux sont en demande d'un « package social familial » permettant de réduire les coûts des télécommunications et d'un accompagnement des personnes (liée à une demande forte des personnes en difficulté).

### 6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

**Les ateliers radiophoniques auprès de personnes en situation de précarité (Brest)**

Ce projet est à l'initiative d'animateurs sociaux travaillant avec des publics en grande précarité et en situation d'isolement social. C'est un public qui cumule de nombreuses difficultés : sociales, physiques, psychiques… Des personnes qui n'ont pas forcément d'envies en s'éveillant le matin.
http://www.reperes-brest.net/Atelier-radiophonique-experimental.html

Ce projet est de mon point de vue emblématique car il a été pensé par des travailleurs sociaux qui ont su aller chercher des compétences complémentaires pour mener à bien le projet. Son succès est lié à la connaissance que les travailleurs sociaux ont de leurs publics (pathologies, problèmes comportementaux, difficultés à gérer des échéances et leurs temps…) qui leur permet une action adaptée.

Pour chaque personne, c'est le support à de nouveaux apprentissages (« faire » de la radio, savoir parler dans le micro…), à l'expression, à l'échange avec d'autres. Compétences, estime d'elles-mêmes, lien à l'autre permettent une remise en mouvement. Le groupe des ateliers radiophoniques a pu assister à une émission de France Inter à Brest une ouverture mais un moment fort de partage, de valorisation des personnes qui ne fréquentent pas ce genre d'événements habituellement.
http://www.reperes-brest.net/France-Inter-a-Brest-un-bon-moment.html

**Intergénér@tion**

Comment ne pas évoquer ce projet emblématique, reconnu exemplaire au niveau national et international tant sur son caractère innovant que sur la pédagogie.

**Le réseau des espaces publics du Lot**

De nombreuses initiatives pourraient être relatées. À une autre échelle et sur un autre territoire, le département du Lot s'est donné pour objectifs de « coordonner et structurer un réseau de 110 Espaces Publics Multimédias à travers le département, soutenir la professionnalisation des animateurs, développer l'offre de services en direction des différents usagers (grand public : accès à Internet accompagné et à des entretiens à distance),

professionnels (télétravail), associations (soutien à des projets)… (…)

Au-delà de l'accès, une animation faite par des bénévoles ou des professionnels permet de participer à des projets collectifs, d'être accompagné dans sa découverte des outils, de valider des certificats de compétences, d'accéder à des points visio publics pour réaliser des entretiens avec des organismes sociaux ou liés à l'emploi distants, d'accueillir des télétravailleurs… ».

(Source : Fiche Action Développement Durable « développement des points d'accès multimédia » – Conseil Général du Lot)

**7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?**

**- Faire connaître : Un état des lieux cartographiés des initiatives d'e-inclusion**

Certains projets brestois ont déjà inspiré d'autres territoires. C'est le cas d'Internet en Habitat Social qui a été repris par la ville de Fontenay sous-Bois tant sur le partenariat avec Numéricable que sur les 3 volets de l'accompagnement (usages – juridique – équipement).
Le projet brestois avait été présenté lors d'une rencontre entre les acteurs de la politique de la ville et de la médiation numérique à Fontenay. Faire connaître les projets est déterminant d'un essaimage sur d'autres territoires. À l'occasion des assises de la médiation numérique, une cartographie des projets a été initiée. Cette initiative est à poursuivre à partir d'un repérage local.

**- Faire reconnaître : se doter d'outils de compréhension et de valorisation des bonnes pratiques**
Faire reconnaître la valeur des projets pour chacun des acteurs est un autre facteur du passage à l'échelle. Sur le projet Internet en Habitat Social, l'impact social concerne les habitants du quartier (le développement de leur capacitation, le lien avec d'autres personnes…) mais c'est aussi une possibilité pour le bailleur social d'optimiser la gestion de l'énergie. Montrer la plus-value du projet pour chacun des partenaires est un moyen de motiver leur implication. C'est en ce sens que la ville de Brest explore la question de l'utilité sociale.

La notion de « code source ouvert » qui vise à décrire le processus de création d'un projet et de mise en ouvre, les éléments facilitateurs, les freins… est également mobilisée sur Brest. Il s'agit en complément d'une description des contenus d'un projet d'en donner la « recette ».

À noter cette initiative de UK Online qui dans le cadre d'un rapport de recherche mené auprès de 20 projets financés par le programme anglais UK Online a intégré des portraits de bénéficiaires qui présentent ce que l'action leur a apporté.
Digital Inclusion, social impact : a research study (68 pages - en anglais) A télécharger sur le site de UK Online :

http://www.ukonlinecentres.com/mediacentreresearchreports/item/download/108_e6e6bd1566292c665fad3857a415dc1f.html

Les vidéos du projet Intergénér@tion sont aussi très parlantes sur ce qu'apporte le projet aux jeunes et aux personnes âgées : http://medias.drrivedroite.infini.fr/

**- Interconnexion de réseaux : Privilégier le croisement de compétences**

Nombre de projets liés à l'e-inclusion sont aussi affaire de rencontres entre personnes de différents réseaux, de croisement de compétences. Développer l'interconnexion de réseaux c'est jouer sur la complémentarité de savoir et savoir-faire nécessaires pour proposer des actions adaptées en fonction des publics (médiation numérique, politique de la ville, secteur sanitaire et social…). C'est ce que la ville de Brest tente de faire au niveau local via des projets, des rencontres… (Projet « Repères dans la cité », présentation d'actions dans des séminaires du social…) et qu'il faudrait développer au niveau national.

*Une illustration des apports de ces rencontres et une piste d'actions Lors d'échanges avec des travailleurs sociaux où le service expliquait la fonction du numérique en tant que support de revalorisation des personnes… ils ont fait le lien avec les bénéficiaires du RSA et le contenu du contrat qui engage le bénéficiaire et les services, en imaginant pouvoir intégrer dans le volet « Vie Sociale » du contrat cette montée en compétence dans le champ du numérique. C'est une hypothèse des plus intéressantes qui été rendue possible du fait de l'échange et une piste d'action* concrète à construire avec eux.

**- Formation des acteurs :**

*L'exemple des travailleurs sociaux :*

Les métiers du travail social subissent des mutations. L'intervention sociale, longtemps individuelle est complétée aujourd'hui par des actions collectives. Cependant, les habitudes de travail, les représentations sociales évoluant lentement, ces actions collectives restent peu nombreuses.

Les actions d'e-inclusion à destination des publics en grande difficulté relèvent d'actions collectives et sont rendus possibles dès lors que les travailleurs sociaux ont eux aussi une culture et des pratiques du numérique. Sinon, comment pourraient-ils projeter la réalisation d'actions les intégrant ?
Une solution consiste donc à intégrer dans les formations des travailleurs sociaux, un volet sur les usages du numérique comme reconstruction de l'estime de soi et d'amélioration du vivre ensemble (présentation de projets par leurs pairs…). Pour les jeunes professionnels, l'État pourrait inclure un module, une compétence à valider dans le cadre des diplômes d'État qu'il délivre.
La formation continue est aussi un moyen d'amener des professionnels à intégrer le numérique dans leurs pratiques professionnelles. Ceci peut tout à fait être décliné dans d'autres formations et pour d'autres diplômes délivrés par l'État (Diplômes de l'animation, de la santé (infirmier…)…).

# ANNEXE IV. COMPTE-RENDUS DES VENDREDI CONTRIBUTIFS DES PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL E-INCLUSION

## COMPTE-RENDU DU PREMIER VENDREDI CONTRIBUTIF"

**19 avril 2013**

**La démarche a été organisée en deux groupes qui ont travaillé en parallèle sur les mêmes thématiques.**

*Nota bene : ces notes sont des pistes de réflexion et n'engagent pas les participants ni le Conseil national du numérique. Elles ont eu pour finalité de nourrir la réflexion amont du groupe.*

CNNum
Conseil National du Numérique

# Compte-rendu du groupe de travail n° 1

Participants :

1. CNNum : Serge Abiteboul, Audrey Harris, Daniel Kaplan, Sophie Pène, Julie Yan
2. Invités : Dana Diminescu, Elisabeth Le Faucheur Joncour, Serge Nédélec, Simon Roussey, Yann Vandeputte
3. Animateurs Nod-A :Marie-Noéline Viguié et Arthur Schmitt

## 1. L'inclusion sociale, un impensé des politiques numériques

Les politiques numériques (en France comme en Europe) prennent assez mal en compte la problématique de l'inclusion sociale :

- Les principales politiques de développement du numérique s'adressent aux populations "inclues", dont il s'agit de développer l'équipement et l'usage ;
- Les politiques de "numérisation" (de l'administration, du travail, du commerce…) sont excluantes (ou a minima, renforcent des exclusions existantes) : elles rendent plus difficile l'accès aux droits pour les publics qui en ont le plus besoin (suppression de guichets), elles suppriment des emplois peu qualifiés, elles créent des dépendances et des vulnérabilités. De ce fait les politiques de promotion du numérique ont parfois des effets secondaires d'amplification des exclusions qui se répercutent lourdement sur les publics et les travailleurs sociaux. Un invité parle de la « violence des politiques publiques [numériques] », qu'il faudrait atténuer.
- Les politiques de lutte contre la "fracture numérique" ne corrigent pas ces biais, en tout cas en ce qui concerne les publics éloignés : faudrait-il prévoir des "clauses d'insertion" dans les politiques de numérisation ?
- Les très nombreuses actions de terrain menées dans ce domaine par des associations et des collectivités locales souffrent d'un manque de coordination, de visibilité, de réplicabilité et de suivi, conséquence de leur faible niveau de priorité. Ce sujet intéresse au fond peu de monde, du moins d'une manière constante.

Les invités mettent au jour le rôle des acteurs intermédiaires entre les politiques publiques et les publics concernés. Ils notent les problèmes causés par les relations intra-administrations, administrations-associations (associations sous-traitantes de fait des administrations : cas de Pôle emploi, du surendettement…).

Cet impensé se traduit également dans les mots. De récents et importants textes administratifs (Convention CAF avec l'État) et ministériels (Programme numérique de V. Peillon) n'évoquent pas

les publics éloignés du numérique. Sur le terrain, les acteurs ne parlent pratiquement jamais de "fracture numérique" ou d'"e-inclusion", plutôt de problèmes concrets tels que l'emploi, la formation, le logement, l'accès aux droits, etc.

De ce point de vue, les invités semblent valider l'angle de vue proposé par le groupe, qui se focalise sur l'inclusion comme point de départ et finalité et le numérique comme moyen, agencé avec d'autres moyens.

## 2. Des connaissances et des croyances a réviser

### 2.1- L'inclusion numérique dépasse l'Internet

Dans une société où le numérique occupe une place croissante, le lien entre numérique et inclusion doit au minimum comprendre :

1. L'Internet et l'ordinateur, mais aussi le mobile
2. La question de "l'adresse" des gens, qui inclut e-mail et numéro de mobile. Cette domiciliation numérique serait complétée par la numérisation des papiers administratifs (coffre-fort numérique, identité administrative dans le cloud, permanente, disponible, protégée, « le secrétariat des pauvres »). Des expérimentations ont été faites, le plus souvent sans suivi ni relais.
3. L'accès aux droits, les papiers, l'usage des cartes électroniques (Vitale, CNIE, Cartes de transport, banques, etc.)
4. L'accès à l'emploi
5. Des connaissances "critiques", par exemple en matière de protection de la vie privée (sujet émergent).
6. Le lien croissant entre numérique et production manuelle, qui pourrait donner de nouvelles perspectives à certains exclus de l'emploi (ex. FabLabs, recycleries)

### 2.2- Des besoins de base qui changent, mais ne disparaissent pas

- La question de l'équipement devient de plus en plus ciblée, mais elle n'a pas disparu. Les SDF la vivent, même si le mobile peut constituer une aide. Les politiques d'équipement et d'accès ciblées vers le logement social continuent de produire des résultats.
- L'accompagnement reste plus que jamais nécessaire : on ne peut pas du tout considérer que les compétences de base sont acquises, d'autant qu'elles se multiplient et se diversifient (échanger par e-mail, produire et envoyer un CV, accéder à ses droits en ligne, etc.)
- La formation, sur laquelle on reviendra lors des "vendredis" suivants s'agissant de publics

moins éloignés, reste un levier essentiel pour retrouver une autonomie. Mais on doit passer d'une formation aux usages basiques du numérique à une formation qui donne des compétences mobilisables. Plusieurs exemples montrent que des publics éloignés de l'emploi ont retrouvé des perspectives grâce à des formations ciblées vers des métiers (de qualification moyenne) en demande.

### 2.3- L'importance des "pairs"

De très nombreuses études montrent l'importance des "pairs" dans l'acquisition d'une culture et d'une pratique numérique : famille, amis, collègues, personnes avec qui l'on partage un intérêt ou une situation, etc., et qui se révèlent prescripteurs et éducateurs. Il semble que cette dimension soit (en général) assez mal prise en compte dans beaucoup d'actions dirigées vers les publics les plus éloignés, qui pourtant ont des pratiques efficaces de partage de mobiles.

La connaissance des pratiques réelles (d'entraide, de partage, de téléphonie solidaire, de recyclages de téléphones) est importante pour comprendre les besoins. Les recherches de terrain (migrants, errants) l'apportent et la diffusent, c'est un volet central.

### 2.4- Des actions qui doivent viser l'*empowerment*

L'enjeu n'est pas de produire de bons consommateurs du numérique, mais de redonner de l'autonomie, des capacités d'action et d'expression, des compétences critiques, etc.

Les politiques d'"e-inclusion" sont souvent descendantes et cela ne marche pas vers ces publics. Il faut trouver des moyens de remonter les politiques du terrain, avec sa complexité.

## 3. Le contexte, un facteur critique

### 3.1- "Numérique inside" dans les politiques d'inclusion

Le chemin vers le numérique, y compris pour les publics les plus éloignés, passe le plus souvent (i) par les pairs et (ii) par le besoin d'accomplir quelque chose, de résoudre un problème précis. C'est rarement du numérique pour le numérique.

Aussi la question est-elle de savoir comment les politiques "classiques" d'inclusion sociale (aide sociale, logement, insertion/emploi, formation, immigration, santé…) s'approprient le numérique comme un moyen :

- De rendre leur action plus efficace, efficiente,
- De redonner de l'autonomie aux personnes concernées,
- De décloisonner les actions, les services, les interlocuteurs,
- De mieux travailler avec les associations, les aidants, les réseaux complexes qui agissent avec les publics en difficulté,

- Etc.

Le constat unanime est que, si l'inclusion est un impensé des politiques numériques, le numérique est un impensé des politiques sociales – et souvent aussi des travailleurs sociaux sur le terrain. Une association plus étroite entre ces deux dimensions représenterait un potentiel de progrès très important.

Dans certains cas, en revanche, le numérique est employé comme moyen de contrôle (des demandeurs d'emploi, des migrants, des bénéficiaires du RSA…) plutôt que comme un moyen de rapprocher les actions menées des besoins réels des populations concernées.

### 3.2- L'importance et la mutation des médiations

Plusieurs milliers de lieux et autres dispositifs de "médiation numérique" existent aujourd'hui en France : Espaces publics numériques, PAPIs, cyberbases, centres sociaux, initiatives liées à des associations proches des publics les plus éloignés (ATD Quart Monde, Emmaüs…). Certains ont déjà obtenu d'excellents résultats. Tous, ou presque, s'interrogent aujourd'hui sur leur devenir : pérennité des financements, évolution des métiers et des prestations, liens avec d'autres actions territoriales (en matière sociale, de formation, d'accès aux services essentiels, etc.)

La médiation numérique est devenue une réelle compétence. Une collaboration construite entre "médiateurs numériques" (qui doivent se rapprocher d'autres besoins de médiation) et "spécialistes du travail social" (qui, comme on l'a vu, ont besoin de mieux mobiliser le numérique, pour eux comme pour ceux auprès desquels ils travaillent) représente sans doute une voie d'avenir.

En revanche, plusieurs questions restent ouvertes sur l'avenir des médiations numériques :

- Quelle légitimité, tant auprès des publics que des autres acteurs de l'inclusion, de l'emploi, etc. ?
- Entre médiations directement suscitées par les acteurs publics (ex. EPN) et médiations portées par des associations, quelles collaborations ou concurrences, quels critères, quelles formes d'appui ?…
- Comment reconnaître ces métiers et les pérenniser, quand certains services publics tendent à leur confier des missions sans contribuer à leur financement ? Comment éviter un défaussement désorganisé des services publics vers des dispositifs qui resteraient fragiles et peu coordonnés ;
- Comment passer à l'échelle, mutualiser outils et expériences, gagner en visibilité, proposer des progressions professionnelles aux médiateurs ?…

## 4. Comment redéfinir une stratégie nationale ?

### 4.1- Un problème de critères et d'indicateurs

Le manque d'indicateurs rend difficile la conduite (voire la légitimation) d'une politique proactive dans ce domaine. Mais dans le même temps, l'action vers les publics éloignés tient de la "dentelle" et se prête mal à la quantification.

Comment faire ? C'est un des sujets sur lesquels nous devrions faire des propositions. Quelques pistes évoquées :

- Y a-t-il des indicateurs (non numériques) de l'inclusion aujourd'hui reconnus ? Peut-on s'appuyer dessus ? Et L'IDH (indicateur de développement humain) ?
- Ou alors des indicateurs liés à l'action de certains organismes, auxquels on pourrait greffer des moyens d'observer des liens (certes verticaux) entre numérique et inclusion : ex. Pôle emploi, statistiques du RSA…
- Des suivis de cohortes ? Pas forcément facile pour des publics qui, parfois, cherchent aussi à se faire oublier des institutions.
- Des indicateurs fondés sur les actions de médiation ? Des indicateurs permettant d'identifier des effets levier ?
- Des cartographies et autres suivis d'initiatives, produisant des échanges de "bonnes pratiques" et autres retours synthétiques communicables à des non-spécialistes.

### 4.2- Ce qui pourrait se prêter à une action nationale

- Une coordination aussi exhaustive que possible des dispositifs d'observation (le problème créé par le changement progressif de vocation de la DUI est soulevé) et des actions de recherche (études de la Digital Literacy, etc.)
- Un dispositif de visibilité : portail inter-territoires des actions et des récits, story telling et (data-)visualisation des actions en faveur de l'inclusion numérique, mettant en valeur l'utilité sociale et économique de l'e-inclusion, mise en réseau pour une meilleure réplicabilité.
- Les "clauses d'insertion" : un regard systématique sur les politiques numériques et les politiques de numérisation, pour en évaluer l'impact possible en termes d'exclusion/inclusion et mener de manière obligatoire des actions correctives si nécessaire.
- Un "1 % e-inclusion" : que chaque politique publique d'innovation numérique mentionne un budget d'accompagnement e-inclusion.
- Une numérisation active des politiques sociales.
- L'inclusion du numérique dans la formation et l'évaluation des travailleurs sociaux, ainsi que dans leur outillage sur le terrain (allant au-delà, voire à l'encontre, de la tendance naturelle à

en faire d'abord des outils de contrôle). Ce qui implique la sensibilisation des cadres administratifs supérieurs du secteur social et des politiques de la Ville (ministères, régions, responsables territoriaux, structures hospitalières) et aussi des entreprises.

### 4.3- Une autre posture de l'action publique ?

- On a vu qu'une partie très importante, voire majoritaire, de l'action de terrain en faveur de l'inclusion numérique était le fait de petites structures, associatives ou suscitées par les territoires, spécialisées dans le numérique ou non. Et qu'elles souffraient souvent de plusieurs manques : de continuité dans le soutien, de réseau et de perspectives, de connexion avec les autres politiques sociales… Comment l'action publique pourrait-elle reconnaître l'importance de ces dispositifs et s'appuyer plus explicitement sur eux ?
- Cela inclurait entre autres une action de mise en réseau, mutualisation, capitalisation… des médiations numériques, facilitant aussi la mobilité professionnelle de ceux qui en font leur métier.

## 5. L'inclusion dans une société numérique, "laboratoire" de la transition économique ?

### 5.1- « Un moment de creusement extraordinaire des inégalités »

Si l'on n'y porte pas attention, le numérique peut amplifier les effets de fracture sociale et économique, plus encore quand le dynamisme économique décroît. Depuis au moins deux décennies, et plus rapidement encore dans les années 2000, les inégalités de revenu et de patrimoine croissent dans la quasi-totalité des pays de l'OCDE. Le CNNum est invité à considérer que le numérique fait partie du problème : une crise durable marquée de fortes inégalités territoriales, des pertes importantes d'emplois peu qualifiés dans les secteurs du BTP et de l'industrie, une diminution des moyens d'amortissement apportés auparavant par l'argent public, autant de facteurs qui définissent une transition cruciale à mettre en parallèle avec des évolutions d'usage et de technologies également intenses.

### 5.2- Le numérique pour explorer des pistes nouvelles ?

Ces récits et analyses de l'e-inclusion constituent des apports importants à la connaissance de pratiques et de besoins réels. Ces besoins et pratiques concernent les publics éloignés du numérique. Ils concernent aussi, en termes de formation, de sensibilisation, de moyens d'actions, les professionnels et semi-professionnels qui les encadrent. Plus encore, sans doute, les cadres administratifs intermédiaires et supérieurs, qui déterminent les procédures administratives sans savoir anticiper les effets excluants et le coût de cette exclusion.

Parallèlement, l'attention portée à ces populations apporte des ressources et des terrains pour l'innovation sociale dans la transition économique : ingéniosité des solidarités, raccourcis fonctionnels, création d'objets, nouvelles organisations productives… Comme l'a été le W3C pour

l'accessibilité, qui a amélioré grandement la qualité Web, l'e-inclusion pourrait se révéler une voie pour des usages équitables et innovants (dans le partage de l'énergie et les transformations de comportements de consommation, pour de nouvelles façons d'apprendre, en particulier).

## Annexe – quelques initiatives intéressantes mentionnées dans la discussion

- L'Internet pour tous », à l'échelle d'un quartier (webradio, webcam des grands-mères à distance)
- Rencontres du 3e Geek
- Éducation, formation :
- École 42
- Passerelle Numérique (Cambodge)
- ReCode
- Les Jardins Numériques

CNNum
Conseil National du Numérique

# Compte-rendu du groupe de travail n° 2

Participants :

- **Invités** : Pascal Plantard, Pascal Percq, Caroline Allard, Julien Bastide
- **CNNum** : Michel Briand, Brigitte Vallée, Nathalie Andrieux, Valérie Peugeot
- **Animateurs Nod-A** : Stéphanie Bacquere et Claire Rivallan

## 1. Les raisons de la « non-appropriation »

### 1.1 L'isolement social, source de l'isolement numérique

- Dans tout dispositif d'action, il importe de savoir pourquoi les gens n'utilisent pas les technologies. Or les recherches menées montrent que le problème premier est celui de l'isolement social. Il ne concerne pas que les publics des quartiers « politique de la ville », mais aussi d'autres personnes comme celles qui vivent en ville dans des logements anciens.
- Ce sentiment d'isolement fait que les usagers ne se sentent pas « autorisés » à utiliser les technologies numériques, quand ils ne culpabilisent pas de ne pas savoir s'en servir, s'auto-dévalorisent car ils incorporent des normes d'usage dont ils se sentent exclus.
- Il convient donc d'abord de qualifier les différents types d'isolement sociaux
- Ceci implique de comprendre que le numérique est un fait social, qu'il traverse tout et oblige à revisiter les relations sociales dans leur ensemble. Par exemple, il bouscule la notion d'éloignement/proximité : des parents dont les enfants ont été placés, et qui ont pu apprendre à utiliser skype, peuvent à nouveau communiquer avec leurs enfants à distance. Mais cela pose question aux travailleurs sociaux dans la prise en charge d'un enfant qui aurait besoin d'être éloigné au moins temporairement de sa famille et pour le travailleur social qui se trouve ainsi « contourné ».

### 1.2- Une difficulté à aller vers certains publics

- Pour certains acteurs de la médiation numérique, peu formés à la médiation sociale, il peut être difficile d'aller vers certains publics, de les faire venir dans les lieux de sensibilisation et d'apprentissage.
- Ainsi, s'il est relativement facile de toucher les personnes âgées mobiles, il est beaucoup plus difficile d'atteindre les jeunes en insertion, ou des personnes en situation professionnelle mais qui pour autant rencontrent des difficultés face au numérique et souffre d'une autre forme d'isolement social, dans le travail cette fois-ci.

### 1.3 - La question de l'équipement a changé

- Il y a toujours une demande pour des ordinateurs à bas prix. Lorsque les Centres sociaux ont reconditionné des ordinateurs pour les remettre à disposition à bas coût, 120 ordinateurs ont été écoulés rapidement, avec y compris des achats par des municipalités.
- Mais la question importante pour les équipements est aujourd'hui celle des brevets, qui constitue un obstacle quasi insurmontable au reconditionnement. Aujourd'hui il existe des démarches de documentation de la façon de réparer des ordinateurs, de lutter contre l'obsolescence, mais elle est entravée par les brevets.

### 1.4 L'accès : des solutions sous utilisées, qui laissent de côté les plus pauvres

La question du coût dans l'accès à Internet demeure un véritable problème.

La question a progressé dans certains logements sociaux, qui sont équipés câblés et où i existe un accès Internet + télévision de 3 à 5€.

Mais cela reste peu répandu pour différentes raisons :

- Les gens souvent ignorent l'existence de cette offre et n'y ont pas recours
- Il faut qu'il y ait une intégration dans les charges locatives globales qui s'appliquent à tous, y compris ceux qui ont déjà un autre abonnement, et cela nécessite un vote préalable
- Cela reste réservé aux logements sociaux câblés, des villes câblées, ce qui n'est pas le cas général.

Enfin, la question du bâti ancien, dans lequel il n'existe pas d'offre équivalente, reste entière. Or une bonne partie des populations les plus pauvres sont en logement ancien. Certaines n'ont pas accès au logement social, car si le loyer est pris en charge par l'APL, ce n'est pas le cas des charges qui peuvent monter à 180€ par mois et qu'elles ne peuvent acquitter.

### 1.5. La montée de la question des services

Mais la question de l'équipement et de l'accès ne sont pas les plus complexes, il faut aujourd'hui plus se préoccuper des services :

- Les services qui passent par le numérique (e-administration, recherche d'emploi…) sont un facteur d'exclusion
- À l'inverse des services spécifiques, adaptés aux besoins des publics en grande fragilité, sont parfois absents, ou inadaptés.

D'où l'importance que des lieux dont la fonction première n'est pas le numérique joue un rôle :

- Les bibliothèques sont essentielles pour faciliter l'accès aux droits, ce qui n'est pas sans leur poser des problèmes dans l'accueil de publics qui ont des besoins spécifiques
- Pôle emploi doit pouvoir accompagner les besoins de personnes qui ont un accès chez eux mais qui ne maîtrisent pas les usages.

## 2. « L'*empowerment* » numérique gagne en s'appuyant sur des logiques collectives et par la mise en action.

### 2.1 - L'apprentissage par le collectif

Les expériences les plus pertinentes relatées par les participants montrent l'importance des dynamiques de groupe dans les processus d'inclusion numérique des personnes les plus fragiles, confirmant ainsi que le gain en capacité avec et face au numérique n'est pas uniquement un processus d'apprentissage individuel mais aussi le fruit d'un travail collectif.

**Deux exemples cités par les participants illustrent ce point :**

- L'expérience menée à Brest avec des collégiens dans une dynamique intergénérationnelle. Des ateliers sont organisés 2 à 3 fois par semaine au cours desquels des collégiens en situation de grande difficulté scolaire, vont rencontrer des personnes âgées. À chaque atelier, chacun doit apprendre quelque chose de l'autre, les jeunes recueillent par exemple des recettes et apprennent aux personnes âgées un usage du numérique, ce qui valorise les jeunes et permet aux anciens de surmonter leur appréhension, voire leur exclusion du numérique[1].

[1] Plus de détails à http://wiki.a-brest.net/index.php/Interg%C3%A9n%C3%A9r@tions

- L'expérience portée dans le Nord-Pas-de-Calais par ATD quart monde de mobilisation des TIC dans les universités populaires[2]. Ce programme a été mis en place à l'occasion d'un financement FEDER. Dans un premier temps, une formation avec des formateurs professionnels à la fois aux outils (ordinateur, audiovisuel…) et à la prise de parole a été mise en place, pour que les gens puissent utiliser les supports numériques dans le cadre de l'université populaire. Elle s'est étalée sur une bonne année. À l'arrivée, cela a été riche à la fois en termes de débats publics, mais aussi à titre individuel, cela a permis de débloquer, décomplexer les personnes face à l'utilisation du numérique. Nombre des participants se sentaient coupables de ne pas savoir se servir du numérique. Le fait d'organiser ces formations en les couplant à des universités populaires a permis de créer une dynamique inédite car la prise de parole (qui peut se faire sous forme vidéo) fait partie de l'apprentissage, et a débouché dans certains cas sur de la rédaction de blogs collectifs. À noter que ce dispositif a demandé un financement lourd (100 000 euros).

À l'inverse, on peut regretter un manque d'intégration plus systématique d'une dimension numérique dans différents enseignements et apprentissages à destination de personnes âgées, de jeunes, de migrants etc. Par exemple, la CIMADE dispense des formations en FLE (français langue étrangère) à des migrants qui sont pour la plupart équipés d'ordiphones (smartphones), sans jamais avoir recours au numérique.

### 2.2 - L'apprentissage par l'action

Ces expériences (et bien d'autres) montrent que l'apprentissage des personnes les plus précaires passe aussi par une mise en action. Les personnes qui ont réussi à intégrer les usages numériques deviennent à leur tour moteur pour d'autres, passant d'une posture d'apprenant à celle d'accompagnateur.

### 2.3 - Mettre la technologie à sa juste place

- Il ne faut pas arrimer l'innovation sociale à l'innovation technologique, et éviter les effets gadgets. L'opération « proxima mobile » est citée comme un contre-exemple de ce qu'il faut faire.
- De plus nombre d'EPN forment les gens à des outils trop précis, il faut aller vers des savoirs plus génériques.

[2] Les universités populaires d'ATD sont des temps de rencontre au cours desquels les personnes en grande pauvreté expriment leur point de vue, leur perception autour d'un thème donné, qui peut être le surendettement comme la bioéthique, la citoyenneté, la confiance ou le droit de vote… Chaque groupe local (une dizaine de personnes) travaille sur un sujet et prépare une expression collective pour le niveau régional. Les prises de paroles peuvent se faire sous forme d'affiche, de sketches, etc. Il y a toujours un invité qui n'est jamais conférencier mais qui est en situation d'écoute.

- On peut mobiliser tous les équipements pour l'initiation, pas uniquement le PC mais aussi le téléphone mobile, les tablettes…

## 3.Une question sensible et complexe : le rôle des accompagnateurs, formateurs

### 3.1- Des compétences qui ne sont pas nécessairement techniques

Les expériences citées montrent que :

- La présence d'accompagnateurs en posture d'écoute, « d'attention aux autres » est plus importante que leurs compétences numériques. Le changement de posture, penser l'autre comme une personne plutôt que comme un exclu, est essentiel.
- Cette attitude d'attention est très difficile à transmettre, à partager, beaucoup plus que des compétences techniques, or elle est essentielle.
- La mise en place de binômes complémentaires est très fertile. Exemple : dans l'expérience intergénérationnelle de Brest, l'accompagnement est fait par un enseignant qui n'a pas au départ de compétences numériques et une animatrice multimédia de l'association Infini
- Le meilleur accompagnateur n'est pas toujours celui que l'on croit. Une personne qui connaît bien, fréquente régulièrement les personnes à former à plus de légitimité. Par exemple, à la Villette, ce sont les agents de sécurité, qui sont en contact quotidien avec les SDF, qui ont pu les initier.

### 3.2 - Un problème de d'animation dans les zones rurales

En zone rurale, la question de l'accès n'est plus essentielle pour l'inclusion numérique dès lors qu'un accès Internet existe. Des dispositifs comme le bus numériques équipés en accès à Internet ont été mis en place dans plusieurs régions pour couvrir un large territoire, ont évolué vers une sédentarisation dans des salles connectées.

S'il y a d'avantage de salles connectées, il faut plus d'animateurs, et le passage épisodique de l'animateur mobile ne suffit plus.

### 3.3 - Un enjeu de reconnaissance et d'appropriation

- Les accompagnateurs numériques sont reconnus dans le milieu de la médiation numérique, mais souffrent peut-être d'un manque de reconnaissance auprès de jeunes plus technophiles, que ces métiers ne vont pas attirer, alors qu'ils possèdent les compétences pour. La dimension « sociale » de l'accompagnement n'est pas toujours comprise ou appréciée.

- Du point de vue des travailleurs sociaux, habitués à la médiation orale et individuelle, il y a perception d'une antinomie entre leur cœur de métier, et la médiation numérique. Par conséquent, il y a une résistance à l'intégrer à leurs métiers. C'est particulièrement vrai des acteurs du travail socio-éducatifs, des personnes intervenant dans le cadre du DSU (développement social urbain).
- Ceci appelle une relégitimation des acteurs de terrain et à une intégration des questions du numérique dans les pratiques professionnelles d'autres acteurs de la médiation.

## 4.Les pistes d'action

### 4.1 - Une politique nationale qui pense le numérique comme levier plus que comme un problème

- Dans les politiques publiques, le numérique a tendance à faire partie du problème avant de faire partie de la solution. Voir même dans certains cas, elles utilisent le numérique comme outil plus ou moins clandestin pour limiter l'accès aux droits, voire en exclure certains publics (cf. Pôle emploi).
- Il faut acter que les questions d'inclusion sont des questions extraordinairement contextuelles où le numérique n'est qu'un facteur. Tant les politiques que les travailleurs sociaux doivent pouvoir penser le numérique comme un levier d'inclusion.
- On peut inverser les approches : par exemple la e-administration est souvent perçue comme un facteur d'exclusion. Pour un SDF, un coffre-fort numérique assorti d'une identité numérique dans le cloud pourrait résoudre bien des problèmes.

### 4.2 - Mettre en place une structure territoriale en réseau pour porter l'action localement et relégitimer

Cette structure territorialisée, à l'échelle des bassins de vie, aurait plusieurs objectifs :

- Observer les pratiques de manière à capitaliser sur, promouvoir l'existant,
- Porter un travail de mise en visibilité de ces actions, souvent méconnues, et ce faisant relégitimer les acteurs de la médiation numérique
- Mettre en place des indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- Favoriser un travail en réseau qui relie les initiatives et diffuse sur le territoire
    - Organiser la construction de projets de recherche-action collaboratifs co-construits avec des universités, des acteurs des politiques publiques et des acteurs de la médiation numérique au sens large (pas uniquement les animateurs)
    - Organiser un maillage systématique des territoires en lieux d'animation numérique : tout territoire (granularité à déterminer) doit disposer d'un lieu.

- Construire des dispositifs de formation
  - Vers les professionnels
  - Horizontales, entre usagers
- Relier ces lieux avec l'école de manière à ce que les enfants y trouvent des éléments de la culture coopérative et de savoirs ascendants que l'éducation nationale ne dispense pas (pour l'instant)

### 4.3 - Intégrer le numérique dans les pratiques de tous les professionnels de l'action sociale, de l'animation territoriale et au-delà

- La formation au numérique et plus spécifiquement aux usages mobilisables dans le cadre d'un travail social, doit faire partie du cursus des professionnels du travail social. Elle doit être pensée au-delà des logiques de contrôle social qui sont souvent pensées en premier.
- Les médiateurs et acteurs de l'animation territoriale doivent être amenés progressivement, sur une base volontaire, à jouer un rôle dans la médiation numérique, en leur proposant l'accompagnement nécessaire pour franchir le pas. . Cela demande du temps et se fait au rythme des personnes et des structures. Ainsi à Brest il a fallu 12 ans pour que le dernier équipement soit porteur d'une forme de médiation numérique.
- De nombreux métiers sont confrontés aux limites du "faire comme si cela n'existe pas" ; C'est le cas par exemple des personnes qui s'occupent des personnes sous placement judiciaire et qui continuent d'être connectés à leurs parents par Internet, ce qui transforme le dispositif. Il faut accompagner ces métiers dans ces bouleversements.

### 4.4 - Continuer à documenter

- Les dispositifs de recherche action comme ceux portés par certaines équipes du laboratoire Marsouin (exemple : avec des jeunes dans la rue, Internet de rue, Internet de quartier) ont montré leur pertinence. Ils gagneraient à être multipliés, diversifiés.
- Les logiques de passages de relais, d'échanges de savoirs entre personnes précaires ont encore largement besoin d'être documentées. Le passage du rôle d'apprenant à celui d'accompagnant ne marche pas systématiquement, et il faut comprendre pourquoi.
- Il manque des chaires de recherche dédiées à ces questions d'inclusion numérique.

### 4.5 - Sensibiliser les élus locaux et leur entourage

- Aujourd'hui les élus locaux ne perçoivent pas les enjeux liés au numérique en dehors des dimensions économiques. Il y a un gros travail de sensibilisation à mener. Au mieux ils

comprennent la question de l'accès mais pas celle des droits, ni celle de l'augmentation des capacités d'agir, par exemple.

- Pour autant, ce travail a déjà été entrepris mais à des échelles locales, mais les effets restent fragiles et demandent à être réexpliqué au fur et à mesure de la diffusion des outils du numérique.
- Il est aussi voire plus efficace d'essayer de toucher des intermédiaires : le personnel administratif dans les collectivités locales, certaines entreprises etc.
- On peut imaginer la mise en place d'un PIM (prestation sociale interministérielle collective et individuelle) qui soit co construit avec les acteurs de la médiation numérique.

### 4.6 - Pistes de financement et mise en œuvre

L'accompagnement social appelle des ressources humaines, ce qui implique des budgets conséquents, comme l'a montré l'expérience d'ATD quart monde (cf. supra).

Une source de financement pourrait être envisagée par prélèvement d'un pourcentage sur différentes sources :

- Les crédits pour le déploiement du très haut débit (20 milliards d'euros)
- Les financements de la recherche. On peut s'inspirer du dispositif mis en place par le MIT dans le cadre de leur programme « arts et humanités » : tout crédit versé par un industriel doit comprendre 30 % pour le développement des arts et des humanités, ce qui a évité une concentration des crédits uniquement sur les sciences dites exactes.
- Une taxe e-inclusion, sur le modèle de l'éco taxe (liée au matériel ?)

Une autre voie possible est celle de l'intégration dans les activités professionnelles des acteurs du territoire dont le financement est déjà en partie acquis (équipements de quartiers, services publics, travailleurs de l'action sociale et de l'animation territoriale)

CNNum
Conseil National du Numérique

# Compte-rendu des groupes de travail du deuxième vendredi contributif

**17 mai 2013**

**La démarche a été organisée en deux groupes qui ont travaillé en parallèle sur les mêmes thématiques.**

***Nota bene : ces notes sont des pistes de réflexion et n'engagent pas les participants ni le Conseil National du Numérique. Elles ont pour finalité de nourrir la réflexion amont du groupe.***

**Les participants**

**Invités** :

Groupe 1 : Bernard Benhamou, Amélie Turet - Délégation aux Usages d'Internet, Emmanuel Saunier - SCIC RK2, Jean-Pierre Archambault– Association Enseignement Public & Informatique , Tamer Elaidy - Les petits débrouillards, Evelyne Heard, SFR.

Groupe 2 : Pierre Perez- DUI, Patrice Bohmert – Conseil Général des Deux-Sèvres/Solid'rNet, Annabelle Boutet – Télécom Bretagne, Emmanuel Vandamme - ANIS, Gilles Dowek – INRIA, Marie-Odile Charaudeau - APROGED.

**CNNum** : Valérie Peugeot, VP, Serge Abiteboul, Sophie Pène, Laurence Le Ny, Christine Balagué, Daniel Kaplan, Michel Briand.

**Animateurs Nod-A** : Marie Noélène Viguié, Stéphanie Bacquere, Yoan Thony, Stéphanie Paris, Georges Koulouris, Fatima Saidani.

Ces deux ateliers ont été riches en interventions. Ils ont commencé par des étonnements positifs et négatifs, laissant entrevoir des sources d'inspiration en France et à l'étranger. Les expériences négatives ont été prises en compte également, comme matériau exploitable. Et ceux-ci sont nombreux, au vu de la transversalité des enjeux et des multiples portes d'entrée qui se présentent en matière d'e-inclusion.

En effet, les publics sont larges, et recouvrent des difficultés et des types de besoin hétéroclites : éducation, aiguillage vers l'emploi, formation continue, santé, autonomie, handicap, place des femmes. L'éducation a été très prégnante dans les échanges, en recouvrant au sens large l'éducation scolaire mais aussi populaire.

Les pistes d'action suggérées sont nombreuses, parfois très concrètes - mais reflètent la diversité du sujet. Pour catalyser ces multiples embranchements et parties prenantes vers une même direction, le besoin d'opérer une montée en compétence collective est apparu. Il s'agirait de bâtir une culture commune du numérique est apparu, exempte des « stigmates » laissés par les erreurs précédentes. Sans vouloir faire table rase, il conviendrait au contraire d'apprendre de ces échecs.

Cet angle d'approche supposera de dégager des clés pour solutionner d'importants questionnements à long terme. Notamment :

- Comment combiner l'importance d'un socle de culture, égal pour tous, sur le fonctionnement des technologies pour comprendre les enjeux civilisationnels du numérique, avec le besoin d'un apprentissage ergonomique, spontané des usages ?
- Quelles méthodes pour la péréquation entre besoin d'ampleur des actions menées pour l'e-inclusion et nécessité de coller aux besoins très divers au niveau local ?
- Comment faire en sorte que les dispositifs ne soient pas distancés à chaque renouvellement de technologies ?

CNNum
Conseil National du Numérique

# Compte-rendu du groupe de travail n° 1

## SYNTHÈSE

*Les trois mots clés de notre rencontre sont : pouvoirs, ignorances et défiances.*

***Des obstacles à l'e-inclusion sont associés à des rigidités :***

*- refus de l'hybridation sociale : les actions clivent besoins des « e-inclus » et besoins des « e-exclus », en quelque sorte on sépare les pauvres et les riches. Cela bloque toute transformation réelle. Il n'y a pas de dynamique sociale, pas de rencontre ;.*

*- trous dans l'imaginaire : notre imaginaire technique et scientifique collectif n'a pas encore investi Internet ;*

*- ignorances : la société et en particulier ses décideurs manquent toujours de savoirs et de conceptualisation concernant le numérique ;*

*- silos : il n'y a pas de transversalité entre différents lieux de décision ; les difficultés au travail ensemble compromettent même la coopération d'acteurs pourtant naturellement complémentaires ;*

*- concurrences des moyens publics : dans l'action publique, le numérique est considéré comme une source de dépense qui diminue les moyens d'autres actions d'insertion (le sport, les sorties culturelles).*

***Au travers des descriptions, les acteurs apparaissent, chaque type d'acteur avec ses attitudes et pouvoirs :***

***Les publics :***

- *la défiance sociale à l'égard des techniques et des sciences ;*
- *la toile de fond des illettrismes ;*
- *une pratique plus orientée vers la consommation passive des médias sociaux que vers une attitude créative et active ;*
- *un invisible illettrisme numérique présent dans les entreprises ;*

***Les formateurs et formateurs de formateurs :***

- *une vision du numérique davantage tournée vers leurs apprentissages personnels (avec un projet de transmission pédagogique) que vers une réflexion collective et politique sur les enjeux et les stratégies d'un numérique impactant l'ensemble de la vie sociale, professionnelle et économique.*

***Les professionnels de l'insertion et de l'animation*** *qui persistent à cliver formation multimédia et actions éducatives.*

***Les politiques et les cadres administratifs :***

- *intéressés par la « rentabilité électorale » des actions et leur aspect spectaculaire ;*
- *peu sensibles aux actions de temps long (la mise à l'emploi sur des profils de poste innovants implique des soutiens politiques de trop long terme, trop peu visibles immédiatement) ;*
- *réticents aux démarches constructivistes et aux expériences participatives librement instituées par les publics.*

***Les administrateurs des services informatiques*** *: peu aidants face aux « pannes utilisateurs », et capables de bloquer des stratégies d'open innovation au nom de la sécurité du SI.*

***De quels matériaux disposons-nous pour trouver des leviers :***

- *évaluer les politiques publiques passées et les échecs ;*
- *analyser les critères de décision du stock des appels à projets conclus ;*
- *prendre en considération la ligne de temps (politiques et pratiques récurrentes qui renforcent le confinement des problèmes) ;*
- *démêler les injonctions contradictoires à l'œuvre dans les silos administratifs.*

### *Actions*

- *Renforcer le rôle de l'École de la République : des formations doivent dépasser l'expérience pratique et aller vers une conceptualisation, un entraînement aux combinatoires, transferts et réemplois.*
- *Mettre en place de nouvelles médiations, créer un nouveau métier de médiateur numérique en entreprise*
- *Repérer, décrire et rendre visibles des métiers émergents réellement accessibles à des publics éloignés (GED, jeux)*

- *Renouveler les matériels pédagogiques et s'adapter à des modèles cognitifs plus variés (les makers qui fabriquent des objets, les lecteurs qui travaillent à partir de documents, ceux qui apprennent en dialoguant), et considérer FabLabs et Living labs.*
- *Inciter les RH à enfin valoriser les compétences numériques associées aux métiers*
- *Stimuler les nouvelles combinaisons des pratiques numériques ordinaires avec le développement durable (smart grids), la santé et le bien-être (coaching, self quantified) qui seront des vecteurs d'empowerment et des accélérateurs d'usage via des supports mobiles.*

***Et enfin penser aux femmes** : dans toutes les analyses de développement le rôle moteur des femmes est déterminant, ( http://www.unwomen.org/fr/resources/world-survey-on-the-role-of-women-in-development/ pour les revenus du foyer, les conditions de travail, les prises de décision).*

## 1. Des constats issus des actions actuelles

### 1.1. Pas assez de compétences numériques dans la société, par de représentations pertinentes des enjeux

De premiers participants rappellent que le développement des usages devrait s'accompagner d'un développement de la compréhension des objets numériques. Les finalités et les effets sociaux sont aussi importants, voire davantage que les manipulations, fonctions et techniques.

Les débats sur la loi Dadvsi ou Hadopi ont souffert à l'Assemblée nationale comme dans le grand public d'une absence de représentations adéquates du numérique. Citoyens et décideurs ne sont pas compétents pour affirmer des opinions et comprendre les enjeux.

À la différence des sciences physiques ou de la biologie, il n'y a pas de repères disponibles, de blocs d'idées générales en cours dans la société, capables de nourrir les imaginaires et les démonstrations.

Qui sait ce qu'est un réseau ? Qui en a une image ? La fracture numérique sépare sur la compréhension des enjeux. Entre ceux qui utilisent et ceux qui créent. Une des parades est la compréhension du code. L'Estonie apprend aux jeunes enfants les rudiments du code. C'est une façon de se protéger de l'enfermement dans des services tout faits et fermés que l'on n'est pas capable de réellement comprendre.

### 1.2. Les accompagnements se font désormais en fonction des besoins quotidiens

Le partenariat entre Emmaüs Défi et SFR est original. Les personnes éloignées du numérique sont soutenues dans leur appropriation quotidienne : trouver un logement, un travail, dialoguer avec les administrations.

**Un prérequis non négociable, mixer les publics**

Un des premiers étonnements concerne les clivages entre supposés e-inclus et e-exclus. Cela part mal : si on isole ceux qu'on trouve les moins compétents, il ne se passera rien, il n'y aura pas de confrontation, pas de stimulation.

BAYVAC est une ONG vouée à la formation. Dans le même lieu se forment des spécialistes pointus, et des publics en difficulté. On peut aussi bien s'y intéresser aux effets spéciaux qu'apprendre à envoyer un e-mail. Il n'y a aucune stigmatisation.

Séparer les publics signe l'échec d'une politique d'e-inclusion. La diversité est la condition de la dynamique. Cliver « les pauvres » des plus habiles amplifie le fossé.

Les effets de polarisation par groupes homothétiques sont négatifs.

Le bénéfice du groupe est nécessaire : on ne peut pas jouer sur des publics cibles.

**Un constat, les profs s'intéressent davantage à leur apprentissage individuel qu'aux stratégies pédagogiques**

Former en IUFM donne le vertige. Les profs sont là pour 40 ans, les enfants d'aujourd'hui seront au travail jusqu'aux environs de 2100. C'est très difficile de jouer sur ces deux échelles.

Le rapport aux pratiques numériques est très individuel. Les profs s'impliquent avec un certain plaisir pour se former ; ils développent des stratégies assez secrètes, singulières. Ces stratégies, en gros, se répartissent entre makers (ceux qui ont besoin de mettre la main à la pâte), lecteurs (qui s'instruisent en lisant des manuels et articles), et dialogueurs (qui se sensibilisent en discutant).

Il y a peu de place avec les profs pour une discussion sur les enjeux, tant enjeux pédagogiques immédiats que prospectifs. Il est de ce fait très difficile de mettre en place des actions numériques à l'occasion de grandes manifestations professionnelles éducatives.

Il y a deux enjeux à différencier, les actions de formation initiale et celles de formation continue, auxquelles peuvent contribuer associations, entreprises, Éducation nationale.

### 1.3. De quelles ressources dispose-t-on pour analyser les politiques publiques de formation ?

Il serait utile de prendre le temps d'analyser des « expériences ratées » et leurs enseignements, comme le plan IPT (informatique pour tous) des années 1980.

Autre ressource à analyser, les critères d'attribution des subventions, qui se lisent en creux à partir des dossiers sélectionnés. Cela traduit que le numérique n'est pas soutenu. Le numérique est en concurrence avec d'autres programmes. Pour les projets concernant la jeunesse, l'idée prévaut que la socialisation par le corps (sport, sorties) est plus efficace. Le numérique n'est mis en œuvre que pour les actions de prévention. Fondamentalement, on le considère "anti-collectif" dans les commissions d'évaluation de projets. Il y a donc un chantier qui concerne les représentations du numérique dans les administrations.

C'est toujours en termes de menace que le qualifient les acteurs de la politique de la ville, administrateurs et associations : les dangers d'Internet, l'addiction aux jeux vidéo.

Il y a une dizaine d'années, les EPN ont été envahis par les jeunes chatteurs. Cela a complètement affolé les éducateurs, parce qu'ils voulaient maîtriser un programme de formation. On a vu sur les vitres des EPN fleurir des écriteaux « Interdit aux chatteurs. Interdit aux joueurs ». Pendant dix ans les EPN ont fait de la bureautique. Aujourd'hui on essaie de faire revenir les jeunes. Les bibliothèques le font en invitant les jeunes à investir des espaces de jeu.

### 1.4. « Profession politique » face au numérique.

Les politiques auraient besoin de disposer d'un discours clair qui les aiderait à s'adresser au grand public en dégageant de grandes idées mettant en valeur l'intérêt du numérique. Ce n'est pas le cas. Ils ont des préoccupations de trop court terme et cherchent des actions spectaculaires. Emmanuel évoque une commande d'un politique : « Trouver le Mozart du numérique dans les quartiers ». Évidemment une telle requête est tout à fait illusoire. Comment trouver les bons leviers, qui ouvriront la voie vers des métiers réellement accessibles. Le recul temporel nécessaire complique la chose : tant que 200 jeunes ne sont pas mis à l'emploi (musique, GED) il est difficile, pour un politique, d'en faire état.

Tamer donne des exemples de décision négative de responsables politiques qui se refusent à toute expérimentation non cadrée. Un maire refuse une activité spontanément organisée par des jeunes autour du tri de piles. « L'autorité structurante » est restrictive face aux expérimentations qui redistribuent les pouvoirs : quand les citoyens veulent comparer les quartiers à parti d'indicateurs de vie quotidienne, quand ils proposent des enrichissements pour l'activité participative du quartier. Les fonctionnements atypiques sont refusés. Pas de carte blanche, pas d'espace d'évaluation des expériences.

De façon générale, le développement du numérique, de ses usages, d'une image positive, pâtit de la défiance actuelle à l'égard des sciences et techniques.

Des opportunités de création de nouveaux services sont bloquées par ces défiances.

Quels sont les espaces qui permettent ces expérimentations, et qui accueillent des publics hybrides ? On cite des expériences au Brésil. On évoque les musées, comme le Brooklyn Museum, qui rassemblent régulièrement des primo-arrivants, des Latinos, des Africains-Américains du quartier, des touristes et habitués de la consommation culturelle. Dans les musées français il y a des expériences un peu comparables qui pourraient être développées (Musée du Quai Branly).

## 2. Que faut-il faire ?

- **Élargir la définition de la culture générale** : L'informatique fait partie de la Culture générale. Il faut améliorer la définition d'une nouvelle littératie, incluant des valeurs et des effets tels que la coopération et la solidarité.

- **Lutter contre l'illettrisme** : les premiers obstacles au numérique sont l'illettrisme et l'analphabétisme.

- **Miser sur les tablettes** : pour cela on dispose de nouveaux leviers. Le développement des tablettes n'est pas un simple changement de support. Il amène des stratégies différentes et des chemins d'usage beaucoup plus rapides.

- Le développement de **l'Internet des objets** renouvelle lui aussi la donne. Le temps passé sur Internet se fera majoritairement sur des mobiles, à court terme.

  Le cas de la photo sur smartphone est éclairant. La prise massive de clichés sur des objets auparavant non photographiés et avec des objectifs auparavant inconnus (partage, publication, effets spéciaux) a changé la façon d'apprendre à faire de la photo, et à partir de là de se représenter le numérique.

  Mais le support est-il déterminant pour la stratégie d'appropriation ? Est-ce la finalité et le cadre social de l'action qui sont déterminants ?

- **Préciser les indicateurs de l'e-inclusion :** est-ce l'habileté d'usage ou l'ouverture à la société qui s'ensuit ? Pour chacun, les pratiques habiles (éventuellement délinquantes, comme la gestion d'un réseau de clients pour un dealer de shit) ne suffisent pas. Les marqueurs de l'e-inclusion sont à chercher dans l'insertion professionnelle et sociale. Il y a l'idée que l' « ascension » sociale qui découlerait de l'habileté numérique serait un indicateur.

  En revanche l'indicateur du temps passé sur les médias sociaux ne serait pas pertinent. On distingue les sites de simple consommation et les sites effectifs impliquant des actions

« incluantes » effectives (comme savoir chercher un travail via le Web. La capacité de contribution est également un indicateur.

- **Former les délégués des préfets à prendre en compte la ville virtuelle.**

- **En entreprise** s'attacher à lutter contre l'invisible illettrisme numérique, former encore et toujours les informaticiens à respecter les difficultés des usagers et à y répondre (idée de créer des fonctions de médiateurs dans les entreprises). Le pouvoir des administrateurs informatiques reste grand. Il peut en venir à faire obstruction aux politiques stratégiques d'open innovation.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Compte-rendu du groupe de travail n°2

## 1- Le champ de l'inclusion

Plusieurs interventions invitaient à élargir et/ou recadrer le champ situé au croisement du numérique et de l'inclusion.

### 1.1- Le handicap

L'accessibilité des outils et services numériques est une "cible mouvante", les efforts en matière d'accessibilité pouvant se trouver mis en cause à chaque nouvelle génération technologique.

De l'autre côté, de nombreuses expériences mobilisent le numérique au service d'une reconquête d'autonomie (voire d'estime de soi) de la part de personnes handicapées :

- Jaccedemobile, "une application destinée à faciliter le quotidien des personnes à mobilité réduite en mettant à leur disposition le *guide des bonnes adresses accessibles*".
- L'action d'envergure PAL INRIA au service des handicapés moteurs.
- Des tablettes fournies à des enfants dyslexiques.
- Actions de l'Institut Médico-Educatif.

### 1.2- L'éducation

- Dans plusieurs pays, des études, rapports et initiatives (dans lesquels s'inscrit le récent rapport de l'Académie des Sciences) convergent autour de l'importance d'enseigner *l'informatique* à l'école (primaire et secondaire) et par conséquent, de s'éloigner d'une approche exclusivement centrée sur les *usages* du numérique. Pourquoi ? Pour donner aux futurs citoyens la capacité de comprendre les outils qu'ils utiliseront, de les critiquer, de contribuer à les créer ou les faire évoluer – de même, en quelque sorte, qu'on enseigne à écrire et pas seulement à lire.

  Si l'importance d'une éducation qui dépasse l'usage semble faire consensus, le débat reste ouvert sur quelques points :

- "Numérique" ou "informatique" : le terme "numérique" est-il un euphémisme qui noie le poisson ?

- Une formation avant tout scientifique et technique, ou qui doit également inclure des dimensions économiques, sociologiques, ou encore des manières d'agir et de travailler fortement liées au numérique (exemple : le partage, la création de pages Web…) ?

- Des méthodes pédagogiques à réinventer ? L'usage, la pratique, peuvent-ils constituer des points de départ moins intimidants que la technique ? Ou bien faut-il assumer d'emblée un choix exigeant, voire sélectif ?

- Des actions à vocation sociale restent nécessaires pour aider certaines familles à s'équiper : par exemple la dotation de familles de boursiers en PC, avec une aide économique à la connexion et un accompagnement. En revanche le bilan coût-avantage (en termes pédagogiques notamment) des politiques de distribution à *tous* les collégiens d'ordinateurs semble mitigé, si l'on en croit des études récentes de l'IGEN.

- L'éducation populaire, l'éducation de rue, propose très peu de choses dans le domaine du numérique (sauf, parfois, des propositions sur les risques des réseaux sociaux, donc plutôt protecteur qu'émancipateur) alors que la demande est forte. Pourquoi ? Acteurs pas formés (il existait une formation à la médiation numérique, elle a disparu), manque d'outils et de modules…

### 1.3- L'emploi

- À des niveaux supérieurs d'éducation, on constate une difficulté à faire émerger et reconnaître certains métiers pourtant nécessaires et attendus par les employeurs (le cas des archivistes numériques a été cité) :

- Inconnus dans les référentiels de métiers (donc, par exemple, mal traités par Pôle emploi).

- Peu de formations mais aussi, peu de candidats à ces formations faute de reconnaissance professionnelle.

- Des porteurs de projets de formation dans ces domaines qui ne travaillent pas ensemble, qui négocient séparément avec la multitude des acteurs en charge des formations supérieures et professionnelles…

- En résultent à la fois des opportunités perdues en matière de retour à l'emploi (y compris à des niveaux de qualification relativement bas) et des manques dans les entreprises.

### 1.4- Les savoirs manuels

- Les FabLabs et leurs équivalents, qui marient numérique, machines-outils et électronique, fournissent une nouvelle porte d'entrée dans la société numérique à des personnes mal à l'aise avec des approches théoriques, symboliques, abstraites ou fondées sur le langage : exemples de projets avec des collèges (Roubaix), des CFA, des associations de jardinage et autres groupes de

bricoleurs (meuhlab), des ateliers de réparation d'objets du quotidien…

## 2- Comment on reconnaît l'e-inclusion

- **L'autonomie** apparaît toujours comme le premier critère : être en situation d'organiser sa vie, le numérique intervenant comme un outil plutôt qu'une barrière ; comprendre les outils et les services que l'on utilise tous les jours, le numérique prenant place dans l'environnement quotidien de chacun ; accéder aux moyens contemporains d'échange, de travail, d'expression, d'organisation personnelle…

- Il s'agit donc, entre autres, d'intégrer le numérique comme une activité ordinaire au sein de dispositifs relevant de l'inclusion sociale : classes, maisons de retraite, équipements de proximité, interventions des travailleurs sociaux, etc.

- Mais l'e-inclusion se reconnaît également quand le numérique aide les gens à **évoluer, changer de statut, (s')accomplir** : il faut s'intéresser à la progression des individus, leur capacité à revenir sur leurs expériences, se projeter et se mettre en mouvement dans la direction qu'ils ont choisie, apprendre, produire, partager, dire…

- On peut alors penser à des politiques d'e-inclusion qui s'intéressent à l'engagement, aux envies émanant des personnes, et pas seulement à des "besoins" projetés sur elles par des professionnels de l'inclusion.

- Le numérique doit contribuer à la **citoyenneté**, et par conséquent à **l'action collective**, qu'elle intervienne dans le champ de la délibération et de l'expression, ou dans celui de la réalisation commune d'actions – par exemple, prendre en charge collectivement un besoin commun, produire un bien collectif…

## 3- Ce qu'il ne faut plus faire

### 3.1- "Vendre le numérique" à n'importe quel prix

- La promotion d'un numérique présenté comme un pur objet de consommation : le numérique ne fait plus peur, il fait même envie, en revanche le décalage s'accroît entre ceux qui le comprennent (ou du moins qui en font un usage stratégique, au service de leur développement personnel ou de leur vie publique) et ceux qui le consomment.
- La normativité des pratiques, la non-prise en compte de la diversité des publics, des besoins, des usages.
- Une "formation" au numérique centrée sur ses risques, et par conséquent assez normative.

### 3.2- "Donner du numérique" sans donner du pouvoir d'agir

- Les dotations massives sans accompagnement, les démarches caritatives sans contrepartie ("on n'a jamais donné de télévisions !").
- La stigmatisation (même bienveillante) des bénéficiaires, par exemple en faisant des hypothèses sur ce dont ils ont besoin ou pas, sur les équipements qu'ils sauront utiliser ou non…
- Les programmes "fermés à clé", qui ne peuvent qu'être déclinés à l'échelle locale (le programme Cyberbases a été cité par un participant.

### 3.3- Opposer technique et usages

- Les usages sont souvent le point de départ, mais la compréhension et l'appréhension des techniques forment la base de l'autonomie comme de la capacité critique.

### 3.4- Faire de l'e-inclusion une politique "numérique"

- L'un des principaux problèmes constatés par les acteurs est l'absence de vision du numérique dans les politiques sociales, de santé, d'éducation, d'emploi… (*voir aussi le compte-rendu du premier vendredi contributif*).

## 4- Des grandes orientations vers l'action

### 4.1- La médiation numérique, son organisation et sa reconnaissance

- La médiation numérique est une tâche indispensable, qui se diversifie et s'approfondit, mais dans un contexte où font défaut la continuité de l'action, la reconnaissance de ces actions et des compétences qu'elles mobilisent, et les moyens.
- Elle concerne un très grand nombre de domaines : la formation, l'accompagnement, le support d'actions collectives (exemple : dotation de familles en ordinateurs), l'accès aux services essentiels, le soutien à des projets locaux, etc. Elle peut répondre à de nombreux besoins sociaux et locaux, notamment dans une période de crise économique et de crise des finances publiques – dont l'une des conséquences est la réduction du nombre d'équipements de proximité, de guichets, de commerces… surtout dans les zones économiquement défavorisées.
- Une action fédératrice proposée : un animateur de la médiation numérique par bassin de vie, transversal à toutes les actions.
- Il faut définir des moyens d'évaluer la valeur sociale de la médiation.

### 4.2- L'éducation à l'informatique/au numérique

- Elle s'impose dans le primaire, le secondaire et le supérieur, selon des modalités très différentes.
- Son importance ne fait pas débat dans le groupe, ses modalités si (voir 1.2), mais ces interrogations ne doivent pas empêcher d'agir vite.
- Cependant, comment trouver, former et/ou recruter les milliers d'enseignants nécessaires, sachant qu'il ne peut pas s'agir de donner rapidement un vernis informatique à des professeurs de maths ou de technologie ? Peut-on imaginer (au moins à court terme) des modalités créatives, par exemple en lien avec l'Éducation populaire, ou avec les entreprises du secteur ?
- Dans le supérieur, la difficulté de formations très "professionnalisées" est la rapidité de l'évolution des métiers : comment imaginer des formations "à déploiement rapide", créées rapidement, arrêtées rapidement ?

### 4.3- Le "numérique *inside*" des politiques sociales

*(Voir aussi le compte-rendu du premier vendredi contributif)*

- Le numérique doit devenir un outil au service des politiques sociales, des dispositifs qui les appuient et des acteurs qui les mènent à bien. Il doit les outiller, tout en prenant garde à ce qu'une approche du numérique centrée sur leur productivité et leur coût ne finisse par aller à l'inverse de l'objectif d'inclusion, par exemple en normalisant à l'excès les situations, en réduisant les interactions humaines, etc.

- L'e-santé a été citée comme exemple d'une politique susceptible de produire d'importants effets sociaux, par exemple en favorisant le maintien à domicile (voire en activité) de personnes âgées, handicapées, en longue maladie… Mais là encore, si l'e-santé se limite à installer des capteurs chez les gens pour éviter le déplacement de professionnels de santé, voire à rendre les patients plus dépendants qu'auparavant du "pouvoir médical", l'effet en termes d'inclusion pourrait s'avérer moins favorable que prévu. *Il faut donc combiner un réel volontarisme avec un examen critique des objectifs et des modalités de chacune de ces politiques*. Comment faire pour que cette approche "en tension" ne serve pas de prétexte pour ne pas agir ?

### 4.4- Des lieux-projets

- Un point abordé mais peu développé, qui se fonde sur la multiplication de "tiers lieux" physiques en lien avec les pratiques et acteurs du numérique : EPN, coworking, FabLabs, etc. Une aspiration vers de nouvelles manières d'être et d'agir ensemble, qui associe d'une manière plus fluide la coprésence et la distance, l'individuel et le collectif.

### 4.5- Des blocages à lever

- Les mille-feuilles dans lesquels les responsabilités se diluent et les collaborations ne prennent pas racines : par exemple, en matière d'éducation, la répartition des responsabilités entre l'Éducation nationale et les collectivités, entre les différents niveaux de collectivités, entre les entités de l'Éducation nationale (ministère, académies, IGEN, CNDP, CNED, etc.)

- En matière d'éducation au moins, le fonctionnement du droit d'auteur qui retient tout, l'actuelle "exception pédagogique" s'avérant inapplicable dans sa complexité.

## 5- La question générique du "passage a l'échelle"

Les acteurs de terrain relèvent un "double échec", celui des actions menées d'emblée à trop grande échelle (distribuer un ordinateur à chaque collégien) et celui d'une multitude de petites actions de terrain qui ne grandissent pas, essaiment rarement et ont du mal à durer. Il s'agit d'une question centrale si l'on veut que les actions en matière d'inclusion numérique soient à la fois efficaces, durables, reconnues, tout en continuant de s'adapter de manière fine au terrain et au contexte de ceux à qui elles s'adressent.

Plusieurs directions ont été proposées :

- La nécessité d'affirmer à l'échelle nationale une stratégie, appuyée sur des objectifs quantitatifs et qualitatifs et une capacité d'évaluation, avec un pilotage clair et des moyens financiers.

- Parmi les outils de cette stratégie, des démarches de mutualisation (de moyens, d'outils, d'infrastructures, de connaissances…) et des plates-formes (techniques, logistiques, de formation, d'information, de contenus…) qui réduisent les coûts pour tous les acteurs, favorisent la diffusion de "bonnes pratiques", donnent des perspectives d'évolution aux professionnels de ces domaines, offrent de la visibilité à ces actions, etc.

- La nécessité de sensibiliser les décideurs publics (élus et directeurs) et privés (chefs d'entreprises, etc.) reste toujours aussi présente.

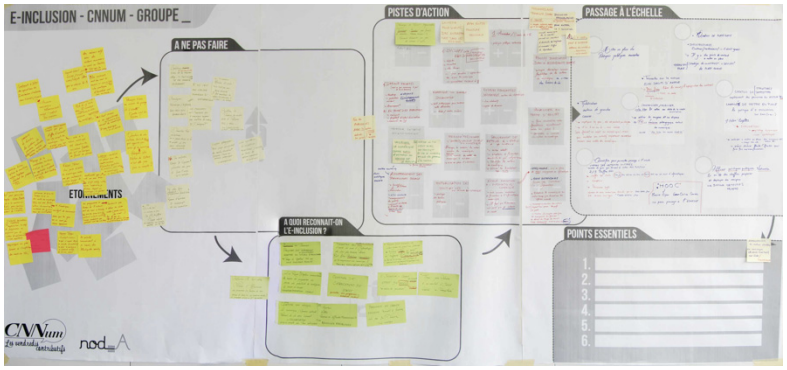
- L'opportunité d'utiliser les grands médias (TV…) au service d'actions de sensibilisation/formation au numérique de publics qui en restent éloignés.

- Appuyer une prochaine "grande cause nationale" sur le numérique pour inviter les citoyens à y contribuer activement – alors qu'aujourd'hui ces "grandes causes" sont très largement méconnues et ne mobilisent pour ainsi dire que des spécialistes.

- L'exploration de "chemins de traverse" pour progresser rapidement vers des résultats malgré les contraintes (parfois légitimes) de l'action publique "traditionnelle" : budgets, évolutions réglementaires, évolution du cœur de certaines politiques sociales ou des métiers des professionnels…
  Quels pourraient être ces "chemins de traverse" ?

  - De "nouvelles alliances" entre acteurs publics et associations, entreprises, médias, communautés activistes (il n'en manque pas dans le numérique) au service d'objectifs communs. L'éducation à l'informatique pourrait constituer l'un des premiers domaines où expérimenter ces nouvelles alliances.

- S'appuyer sur l'énergie des utilisateurs et sur les réseaux pour construire des outils, des contenus, des cartes, des actions…







***Les fresques de support méthodologique aux échanges réalisées en collaboration avec l'équipe Nod-A***

CNNum
Conseil National du Numérique

## Compte-rendu des groupes de travail du troisième vendredi contributif

**21 juin 2013**

*Nota bene : ces notes sont des pistes de réflexion ayant pour finalité de nourrir la réflexion du groupe de travail, elles n'engagent pas les participants ni le Conseil National du Numérique.*

## Les participants

### Invités

Groupe 1 :
Monique Mai - Orange, Sophie Houzet - Pôle Numérique, Marc Laget - DATAR, Jérôme Lamache - Créatif et EPN Basse Normandie, Margault Phelip - Emmaüs Connect

Groupe 2 : Françine Bavay - Orange - QRSE/RSE, Jacques-Francois Marchandise - La FING, Dominique Lambert - Fondation Steria, Natacha Crimier - Région PACA, Émilie BERDELLOU - Caisse des Dépôts, Loïc Gervais - Médiateur Numérique ville de Thonon

Groupe 3 : Gérald Elbaze - Medias Cité, Reynald Chapuis - Pôle emploi, Marie Héléne Feron - Appel à projet e-inclusion IDF, Anne Claire Dubreuil - CG du Lot - Créatif, Jacques Houdremont - Le fil des idées, Yves Sibilaud - ARSENIC, Luc Bretonnes Orange Solidarité Numérique.

### CNNum

Valérie Peugeot, Christine Balagué, Michel Briand, Sophie Pène, Laurence Le Ny, Audrey Harris, Cyril Garcia, Jean-Baptiste Soufron, Mathilde Bras, Julie Yan, Judith Herzog.

*La démarche a été organisée en trois groupes qui ont travaillé en parallèle sur les mêmes thématiques, en invitant les participants à faire part de leurs étonnements en matière d'e-inclusion, à réagir sur des pises d'action identifiées lors des deux précédents vendredis contributifs, et à prioriser les actions tout en identifiant les niveaux d'intervention souhaités et leviers institutionnels pertinents.*

CNNum
Conseil National du Numérique

## Compte-rendu du groupe de travail n°1

Trois axes centraux ont émergé de cet atelier :

### 1. Redéfinir le rapport entre e-exclus et accompagnants

Un participant invite à rester prudent sur la perception que l'on a des exclus et relaye l'anecdote de l'AICF qui construit un réseau d'eau en Afrique et découvre qu'il a été cassé à coups de pierre parce qu'il empêchait les femmes de se retrouver autour de la source. Pour une appropriation des usages, une posture d'écoute des préoccupations particulières des personnes est nécessaire. L'exemple du dispositif de « la Veilleuse » est présenté comme une illustration de cette approche par la cartographie des besoins d'habitants d'un quartier, en réunissant les personnes autour de leurs centres d'intérêts.

Par ailleurs, la perception de leurs propres usages par les e-exclus n'est pas nécessairement objective (exemple : au cours d'une enquête portée par Emmaüs, 20 % seulement des personnes interrogées disaient ne pas avoir d'usage d'Internet, mais 67 % étaient incapables de citer un site Internet qu'ils utilisaient régulièrement)

La réussite de l'apprentissage passe autant si ce n'est plus par des démarches d'échanges de savoirs, comme dans la Drôme avec des dispositifs de coformation entre personnes âgées, que par des enseignements proprement dits.

Une dimension de sociabilité s'impose comme élément nécessaire à l'appropriation des lieux et usages par les individus. Ceci explique qu'il y ait une forte demande d'ateliers, de lieux de partage et d'acquisitions de connaissances, notamment de la part des seniors.

Enfin il est important d'imaginer les médiateurs comme des « tierces personnes », de la même façon qu'on met en place des « tiers lieux ».

### 2. Redéfinition de tiers lieux neutres, pôles d'inclusion porteurs de grappes de projets

Bien que des initiatives autonomes se créent souvent,, les participants ont fait état des difficultés et fermetures de certains EPN, qui posent problème en l'absence de dispositifs de remplacement. Les EPN ont besoin de s'ouvrir à d'autres pratiques et publics, à travailler « hors les murs », à s'implanter dans d'autres types de lieu ; c'est une condition de leur survie.

Est revenu de façon récurrente au cours de l'atelier, le besoin de recréer des lieux neutres, indépendants, et hybrides, quitte à imaginer des partenariats public/privé/associatifs pour ouvrir et aussi transformer les lieux existants (universités, CCI, offices de tourisme, etc.).

Mais il a été essentiellement mis en avant la nécessité de financer avant tout l'animation de canaux continus de retours d'expériences, et de faire émerger la notion de pôle d'inclusion réunissant des "grappes de projets".

### 3. Redéfinir une gouvernance en "grid"

Il convient de s'inspirer de la culture digitale dans la façon de concevoir l'action publique, selon une logique distribuée et participative, dite « grid ». L'échelle du bassin de vie est désignée comme la plus appropriée, dans une logique de décloisonnement administratif horizontal et vertical. Ce raisonnement qui s'applique naturellement dans les territoires, peut aussi être source d'inspiration à l'échelle nationale.

Des critères d'entrée pour élaborer et participer à ces grappes de projets et pour construire les appels à projets ont été proposés :

- avoir déjà expérimenté des initiatives ;
- avoir une culture des partenariats et multi-partenariats ;
- accepter une ouverture pour la publication des travaux issus de ces projets (open content, open science) ;
- rediriger les financements vers la mutualisation, la mise en réseau et le financement du partage ;
- proposer une offre complète : équipement, accès, usages… ;
- s'inspirer des valeurs des appels à projets européens en matière d'e-inclusion (mais pas de leurs procédures trop complexes) ;
- inclure l'évaluation systématiquement.

  Un volet normatif s'impose pour donner une vision publique sans toutefois normaliser à l'excès par des lignes directrices et critères trop contraints et penser un processus ouvert permanent.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Compte-rendu du groupe de travail n°2

Les étonnements soulevés dans le groupe reposent essentiellement sur un certain nombre de paradoxes.

## 1. Constats de forts potentiels bridés

### 1.1 Des verrous à la transversalité

**- Des initiatives d'e-inclusion cantonnées à des fonctions spécifiques autour du numérique**.

Le travail en matière d'inclusion numérique concerne notamment les métiers des travailleurs sociaux, souvent en peine entre réalité informatique de l'Administration et réalité numérique des usages : il est nécessaire de susciter chez eux une appropriation des questions numériques.

**- Une sur-spécialisation** : beaucoup de projets tombent en déshérence, non pas pour les mêmes raisons que les projets innovants des vingt, trente dernières années mais par surspécialisation. On ne sait pas gérer ni financer un apport de transversalité, de coopération. On étouffe ainsi le potentiel lié au numérique, le constat étant valable pour tous les types d'acteur, y compris les entreprises.

**- Dans les discours** récents autour de l'e-inclusion qui ont tendance à s'opposer au lieu de se croiser : le discours historique insistait sur la nécessité de former aux usages, alors qu'aujourd'hui on observe un retour au besoin de former au code et à l'informatique, ou de faire connaître des grands sujets peu compris (open data, etc…) qui évoluent constamment.

### 1.2 Des potentiels inexploités

**- Des initiatives qui n'aboutissent pas en raison de blocages ou de filtrages**, comme pour les initiatives de formation aux nouveaux médias dans les collèges sans possibilité d'y accéder (Facebook, etc…). Certains professeurs jouent un rôle de frein à ces initiatives, par méconnaissance du caractère indispensable de ces nouvelles compétences.

**- Un manque dans le passage à l'échelle** : une multitude d'initiatives locales qui n'arrivent pas à diffuser. Exemple : l'enseignement aux usages dans l'éducation de rue proposée par ATD Quart Monde ; les usages de l'administration électronique auprès des publics en difficulté ou les dispositifs d'inclusion rapide comme par la formation de « Simplon » aux langages informatiques simples tels que « Ruby ». Les intervenants font également état d'**un potentiel d'innovation « énorme » chez les étudiants ingénieurs** - comme lors des challenges de réalisations de projets à but solidaire mais qui restent à l'état de prototypes à défaut de pollinisation.

**- Une multiplicité d'initiatives sans visibilité** et l'hétérogénéité des labels existants qui limitent leur

portée.

**- Diversité des services offerts dans les lieux physiques** (type EPN) **mais encore beaucoup d'incompréhension des décideurs locaux sur l'importance de leur rôle. Les participants** soulignent la nécessité encore forte d'impliquer, de motiver les parties prenantes pour susciter le changement de posture, au-delà d'une approche centrée uniquement sur la fracture numérique.

## 2. Réunir les outils pour la cohérence stratégique

Les participants ont souligné le fait qu'après un cycle important en matière d'aménagements des territoires, l'inclusion numérique ne doit plus être la "voiture-balai ou la virgule supplémentaire" des politiques publiques : un travail de plaidoyer et de sensibilisation des décideurs locaux est nécessaire pour la mutation et la coordination des stratégies publiques.

### 2.1 Penser au niveau des territoires

Les invités soulignent que l'e-inclusion ne passe pas que par des lieux physiques, mais se matérialise également hors les murs : certains médiateurs et éducateurs de rue "tournants" se déplacent, notamment dans les zones rurales.

Ils invitent à raisonner plus largement qu'en termes de lieux pour penser territoires et communes en partant des savoir-faire existants et besoins propres à la zone concernée.

### 2.2 Repenser les appels à projets

Les participants font le constat que les appels à projets spécifiques ne fonctionnent pas - faute d'approche par l'innovation et la transformation sociale. Les acteurs sélectionnés sont "déjà prêts à sortir", or "les projets mal ficelés sont pourtant parfois les plus innovants" : il faudrait dès lors changer le processus de sélection des projets avec des politiques d'émergence de projets plus résilientes, moins au coup par coup. Les propositions :

- développer plutôt des partenariats pour des expérimentations permettant l'essai-erreur.

- modifier les critères de financement en mettant en place de nouveaux indicateurs et critères, tenant compte de l'innovation sociale, de la création collective, du mieux-vivre ensemble.

- financer les coopérations transverses.

### 2.3 Monter en compétences

**Qui : les acteurs de la formation et de la médiation pris au sens large**

Les invités relayent le manque d'acteurs de la formation dans la fresque globale. La médiation numérique ne devrait pas être l'apanage des médiateurs mais pourrait impliquer également les professeurs, travailleurs sociaux, etc. et l'ensemble des "intermédiaires" jouant le rôle d'interface avec les publics.

Pour autant les médiateurs des lieux ont acquis une expertise embarquée très forte au contact des publics et la question désormais est comment aller plus loin et utiliser "cette géniale task force" pour faire levier.

**Quoi : diffuser des savoirs informels et valoriser la médiation**

Aujourd'hui le métier d'animateur multimédia n'est pas reconnu ni accompagné dans la montée en compétence. Ce qui nécessite non seulement d'avoir des formations certifiantes, reconnues, mais également de "donner envie" de capitaliser sur ces usages.

Diffuser les bonnes pratiques - toutes les maturations sont collectives et socialisées. Il faudrait en ce sens soutenir l'apprentissage informel, à l'image de ce qui se fait pour l'apprentissage des langues étrangères. Pour pousser la diffusion de ces transmissions de savoirs informels, les invités pointent la nécessité de fournir les concepts pour en parler.

**Comment : des structures pour l'intelligence collective**

Sans souhaiter la création d'une nouvelle structure, les participants émettent le besoin d'une fédération d'acteurs parties prenantes de l'e-inclusion, dans une logique de maillage coordonné. L'État n'étant plus concepteur mais acteur, en associant par exemple la DUI aux décisions pour accroître la transversalité au niveau ministériel.

La question de l'organisme est plutôt poussée selon une logique de mutualisation des bonnes pratiques au sein de structures ouvertes, inspirée des logiques de campus, pour l'apprentissage permanent des bonnes pratiques entre pairs et "l'intelligence collective".

- Parmi les acteurs potentiellement représentés, il est question de médiateurs numériques, de l'État, des entreprises et entrepreneurs sociaux, des associations du grand public, des enseignants, travailleurs sociaux et décideurs publics locaux.

- Un apprentissage "par frottements", incluant la démonstration physique, beaucoup plus efficace que la transmission de concepts, en conservant une souplesse d'implémentation pour l'expérimentation.

- La création d'un nouveau statut « d'association de personnes », regroupant aussi bien des élus, des

entrepreneurs…, susceptibles d'exercer une activité économique, différent du statut associatif, est proposée.

### 2.6 Repenser les indicateurs

Les discussions se sont focalisées également sur le besoin de sortir des indicateurs classiques tels que le taux de pénétration et d'audimat qui créent des logiques perverses. Les participants mentionnent notamment :

- Le besoin d'inclure des critères qualitatifs tels que la socialisation, l'accès à la connaissance, l'émergence des pratiques actives, de dynamiques innovantes, entrepreneuriales, citoyenne, etc.

- La nécessité d'intégrer une dimension recherche-action dans les indicateurs utilisés pour l'évaluation de l'efficacité des dispositifs : *« Les indicateurs ne doivent pas être des objets d'aide à la décision mais de suivi des projets et de correction des défauts d'une dynamique. »*

- L'élaboration des modes de mesures prospectifs pour la détection des nouveaux usages à venir.

- Des indicateurs construits de façon granulaire : à l'échelon local puis consolidés pour outiller la gouvernance horizontale.

CNNum
Conseil National du Numérique

# Compte-rendu du groupe de travail n° 3

## 1. État des lieux : dynamisme des actions locales en régions et bassin de vie

Au travers de différents récits de terrain restitués pendant l'atelier, des innovations ascendantes et solidaires et de nouveaux designs de services sont mis en évidence.

1. Transmission entre pairs.
2. Des apprentissages "manipulation" aux enjeux citoyens.
3. Transversalité(s) administrative(s) prometteuse(s) (passeport numérique citoyen (Rhône-Alpes), transformation des EPN, nouveaux lieux).
4. Solidarité impliquant des TGE et ETI (entreprises ouvrant aux associations leurs équipements pour l'initiation technologique).
5. Design de services orienté e-inclusion : plateforme Pôle emploi et le challenge inclusion pour l'accès aux services, y compris pendant les temps de transport (pour les 52 000 collaborateurs).
6. L'effet facilitateur du saut direct aux tablettes, sans passer par l'étape ordinateurs.

### 1.1. Sont relevées en revanche des constantes d'inefficacité

- Persistance de la priorité donnée aux infrastructures ("avec les élus, tous les tuyaux qu'on veut, jamais les usages") d'où d'insatisfaisantes attitudes de "plaidoyer"

- Nécessité d'élargir les politiques (formation, sensibilisation, conscience des enjeux, présence du numérique au cœur de toutes les pratiques) aux intermédiaires (prescripteurs des services publics, accompagnateurs à l'emploi, conseillers CAF, animateurs, accompagnants handicap, maisons familiales)

- Demande inassouvie de formation de nombreuses populations professionnelles (accompagnants hors temps scolaires, professeurs des écoles)

- Faible solidarité du secteur privé

- Complexité inabordable des services publics

### 1.2. Des menaces sur les relatifs équilibres actuels

- L'épuisement, la lassitude des acteurs associatifs (syndrome de Sisyphe)

- La fin des leviers fiscaux de financement publics (régionaux, nationaux et même européens, de

9,1 milliards d'euros à 1,7 milliards d'euros) : comment maintenir l'État dans son rôle de régulation ?

- Réalisation des actions reposant sur du détournement de temps de travail fonctionnaires

- Amer micro-fundraising de 300 € par-ci par–là pour la simple pérennisation d'actions

### 1.3. Synthèse

La démonstration est faite que les publics exclus contribuent effectivement à l'économie. Pour en apporter la preuve à l'échelle nationale, il faut une politique publique articulant actions sociales, données économiques et doctrine politique.

Des emplois dans le secteur numérique sont accessibles aux e-exclus. La réussite de l'économie numérique repose sur l'embarquement de tous.

La fragilité essentielle des succès tient à l'absence de discours partagé par les politiques et le grand public. On a des axes stratégiques, mais pas de "motif".

On confond amélioration des services et diffusion des usages avec une vraie politique nationale qui mette en synergie économie et productivité. Cela impose une relecture plus politique de l'économie numérique.

La persistance du mythe "Silicon Valley" occulte les innovations stratégiques en matière d'e-inclusion. La politique publique actuelle est toxique. Elle met en concurrence des sommes d'expérimentations. Elle clive social et économie. Elle ne repose pas sur une doctrine. Il manque à l'économie numérique le discours politique du "monde commun". Les politiques incitatives sont réduites au "fait du prince" et bon vouloir d'un élu. Le numérique apparaît comme un thème d'action en concurrence avec d'autres, alors qu'il est devenu le thème socle.

La seule doctrine politique disponible concerne la compétitivité, l'innovation logicielle et de service, autour du modèle "start-up/success story". Malgré d'évidentes limites (mortalité des entreprises numériques, difficulté du passage à l'échelle), ce discours dominant tient lieu de politique et écrase la possibilité d'une doctrine plus englobante.

## 2. Les propositions clés de la séance

**1. Une charte exposant une doctrine nationale pour le numérique**

Aussi forte que la déclaration de Fribourg sur la diversité culturelle, cette charte ne pourrait pas émaner seulement de l'État mais associerait les acteurs de l'industrie numérique, organisés et puissants, les associations, etc.

**2. Des « hussards de la République » pour le numérique** : refondation extensive de l'idée de formation au numérique, formation continue de très grande échelle et à acteurs multiples, hybridant techniques, usages, enjeux du monde commun ; développement de réseaux

professionnels de coopération (grand programme *non profit* de bénévolat : ne pas attendre de l'État ce qu'il ne peut pas faire).

**3. Conseil économique et social : placer le numérique dans toutes les thématiques traitées**

**4. Journée numérique de solidarité nationale reposant sur les entreprises.**

**5. Politique de ré-industrialisation par le numérique** pensée comme une source d'emplois pour tous (la formation aux usages étant souvent énoncée comme un substitut à l'emploi)

**6. Certifier et diplômer les formations professionnelles des intermédiaires**, pousser plus loin les profils nés des emplois jeunes ("l'atelier informatique" et simples manipulations conjoncturelles d'interfaces)

**7. Une filière de la formation numérique** pour toute une population exclue des emplois (inconcevable vu l'importance du secteur : 14 milliard de CA, 77 000 emplois autant que BTP ou hôtellerie).

**8. Inclure les usages et les services aux programmes d'infrastructures** – dans les schémas directeurs d'aménagements des territoires – reprendre la proposition recalée il y a dix ans par le Conseil d'État du 1 % des budgets d'infrastructure pour l'insertion

**9. Numérique et RSE** : exemplarité de l'État des territoires sur RSE, innovation, inclusion

**10. Ne pas séparer les problèmes de e-inclusion de l'ensemble des questions politiques numériques** (exemple : accord de coopération transatlantique et question de la localisation des data, enjeu d'avenir européen concernant la réindustrialisation, et donc l'e-inclusion)

# ANNEXES V. INITIATIVES MENTIONNÉES PAR LES CONTRIBUTEURS

Cette annexe rassemble de courtes descriptions des initiatives mentionnées par les contributeurs au cours des vendredis contributifs ou dans leur contribution écrite. Elle n'a pas de visée exhaustive, loin s'en faut, mais donne à voir la multiplicité d'initiatives existantes et qui sont autant de sources d'inspiration pour une politique ambitieuse en matière d'e-inclusion.

### Liste des fiches d'initiatives

- Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme
- Agence Nouvelle des Solidarités Actives
- Assemblée Artistique des Diversités Numériques
- Assises de la Médiation Numérique
- Association de la Maîtrise et la Valorisation des Contenus
- Association Nord Internet Solidaire
- Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication – Région PACA
- Association Villes Internet
- ATD Quart Monde
- Caisse des Dépôts
- Civikey
- Communauté Urbaine de Toulouse
- Conseil général du Lot
- Conseil régional de Bretagne
- Coraïa
- CRéATIF
- Défis
- Délégation aux Usages de l'Internet
- Emmaüs Défi
- Ensemble ici
- Fablabs et autres tiers lieux
- Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels
- Fondation Maison des Sciences de l'Homme
- Fondation pour l'Internet Nouvelle Génération
- Fondation STERIA
- Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes
- La Bibliothèque Sonore et la BNFA
- INRIA
- Instituts Médico-Educatifs

- Interface Handicap
- La Fabrique à Liens
- La Fonderie
- Les Petits Débrouillards
- M@rsouin
- Médias-Cité
- Micronov-Conseil général de l'Ain
- Ministère de l'éducation nationale
- Observatoire jeunesse de Ploeumeur
- Open Bidouille Camps
- Outils-Réseaux
- Pass Citoyen Rhône-Alpes Numérique
- Permis de vivre la ville
- PiNG
- Pôle emploi
- Pôle numérique
- Simplon
- Solid'R net
- Université de Strasbourg
- Ville de Brest
- Websourd
- Initiatives étrangères
- Initiatives européennes

## Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

Créée en 2000, l'Agence Nationale de Lutte Contre l'illettrisme - ANLCI - est un Groupement d'Intérêt Public installé à Lyon. Il fédère les moyens alloués par les entités publiques et la société civile à la lutte contre l'illettrisme, cette priorité nationale étant inscrite dans la loi de lutte contre l'exclusion du 29 juillet 1998. L'Agence, cofinancée par l'Union européenne, réalise des mesures de l'illettrisme, coordonne des partenariats d'actions locales et diffuse les outils et les pratiques parmi les acteurs impliqués, à l'aide de comités consultatifs et à travers un réseau de chargés de mission dans chaque région.

Elle défend le droit à l'accès à la langue française, à l'éducation et à la formation tout au long de la vie, dans une démarche d'aide à l'insertion ou de prévention des risques latents de marginalisation, qui peuvent toucher une diversité de publics de tous âges, qu'ils soient ou non intégrés dans un environnement professionnel.

### Le numérique comme défi et levier de la lutte contre l'illettrisme

Au sein de son cadre national de référence - l'ANLCI prône les démarches de proximité décloisonnées pour l'optimisation des complémentarités. L'Agence recommande notamment l'usage des TIC dans toutes les actions menées. Elle constate en effet que les retours d'expérience sur les actions montrent que le faible niveau scolaire des apprenants n'est pas un frein à l'usage des technologies, et peut en outre s'avérer un vecteur fructueux de motivation pour l'acquisition d'autres compétences. L'Agence préconise par ailleurs un accompagnement aux usages par une médiation adaptée comme prérequis indispensable. Elle organise dans cet esprit des journées du numérique dédiées à la valorisation des expériences innovantes et à l'échange de pratiques.
Parmi les projets de référence qu'elle met en avant, l'ANLCI met en avant « Exprime Toile », un blog qui permet aux enfants et adolescents de présenter les productions qu'ils ont réalisées - fictions, documentaires, créations, etc. Issue d'un projet mené par les Francas dans plusieurs régions, l'initiative incite les centres de loisirs à mobiliser les médias numériques.
« (L'ANLCI mène un) *travail de mise en lien des besoins des personnes pour le renforcement des compétences de base et l'accès aux TIC, à la fois en termes d'objectif et de modalité pédagogique. Les TIC peuvent être perçues soit comme un vecteur permettant d'accéder à l'acquisition des compétences sur un mode plus attrayant soit comme un obstacle qu'il est utile de démystifier.* »

## Agence Nouvelle des Solidarités Actives

L'Agence Nouvelle des Solidarités Actives - ANSA - est une association reconnue d'intérêt général, créée en 2006 par l'ancien président d'Emmaüs et l'ancien président d'Accenture pour la mise en œuvre d'actions innovantes de lutte contre la pauvreté et les nouvelles formes d'exclusion telles que celles que subissent les travailleurs pauvres, en impliquant pouvoirs publics, associations et entreprises. L'ANSA a mené des actions avec une quarantaine de départements en matière d'insertion et de formation professionnelle, de minima sociaux, de mobilité, d'accès aux soins et à la culture.

L'Agence développe également des projets en faveur de l'inclusion numérique au sein du programme TIC'Actives, l'équipement et la formation aux usages d'Internet étant considérés comme un enjeu de cohésion sociale et un vecteur d'accès aux droits.

### Projet « Internet pour tous aux Larris »

En 2012, la ville de Fontenay-sous-Bois a lancé un programme expérimental visant à généraliser l'accès aux TIC et à faire du numérique un vecteur de cohésion sociale. En première étape, l'ANSA et la Junior Entreprise de l'ESSEC ont été missionnées par la municipalité pour conduire une enquête auprès des habitants du quartier des Larris, afin de connaître leurs pratiques et besoins pour le numérique, formuler un diagnostic et soumettre des propositions à la mairie.

Les résultats des groupes de travail et de l'enquête quantitative menée auprès de 1 500 foyers, présentés en 2013 aux élus et habitants, ont identifié les personnes âgées et les personnes sans emploi comme publics prioritaires et formulé 18 recommandations, telles qu'une meilleure communication sur les dispositifs existants, des interlocuteurs uniques, le développement de temps d'échanges de connaissances et de bons plans entre habitants, la mise en place de partenariats avec d'autres structures et la nécessité d'implication continue des habitants au long du projet.

En seconde étape, la ville a organisé des café-débats au printemps 2013, sur les thématiques d'Internet au quotidien, en tant qu'outil pour s'informer, s'organiser, dépenser moins, etc. La phase trois du projet, en cours d'implémentation, mobilise les habitants autour de diverses initiatives telles que des cartoparties ou l'optimisation de l'intervention des services techniques de la ville.

### Ateliers

Avec divers partenaires, l'ANSA a également mené à titre expérimental des ateliers de sensibilisation de 150 habitants de Nanterre aux enjeux de consommation en matière de gestion du budget énergie - télécom.

## Assemblée Artistique des Diversités Numériques

L'Assemblée Artistique des Diversités Numériques - AADN - est une association lyonnaise dédiée à la création et au développement des arts et cultures numériques. Elle est soutenue par la ville de Lyon, la région Rhône-Alpes et l'État. Elle se définit comme un tiers lieu qui exploite par la dimension artistique les zones de frottement entre champs social, culturel, éducatif, scientifique et économique. Elle procède par aller-retour continu entre actions de terrain et démarche théorique, son thème central étant la relation de l'homme à la ville.
L'association comprend un pôle de production destiné à découvrir et accompagner des artistes, un « laboratoire professionnel » pour la montée en compétence du secteur professionnel et un « laboratoire des usages » qui conçoit et implémente des projets expérimentaux autour des pratiques numériques créatives. Le « Labo des usages » propose notamment des formations et ateliers d'initiation aux pratiques artistiques multimédia selon un processus de création partagée avec les artistes.

### Projet « Paroles de quartier »

« Paroles de quartier » est un espace de création numérique sous forme de studio de création mobile sur triporteur, mis en place pendant trois mois à Villeurbanne. Deux artistes ont invité les habitants à utiliser tout objet à disposition (portable, caméra, dictaphone, etc.) pour produire en deux heures des créations telles que des fictions ou reportages autour des rumeurs urbaines locales. Les productions collectées ont été rassemblées et restituées sous forme de docu-fiction et de jeu de piste en QR code.

« (Le projet « Paroles de quartier ») *allie proximité, création culturelle et lien social.* »

## Assises de la Médiation Numérique

Les Assises de la Médiation Numérique au Service des Territoires et de leurs Habitants

En 2011, les collectivités territoriales de Corse ont organisé des Assises de la Médiation Numérique, afin d'imaginer de nouvelles réponses aux problèmes liés aux fractures numériques, au-delà de l'animation multimédia.

Constatant l'évolution des demandes adressées aux professionnels de la médiation numérique, liée aux mutations des pratiques des TIC, les Assises ont engagé au cours d'ateliers une réflexion prospective sur les adaptations à envisager pour les Espaces Publics Numériques et sur l'intégration de la médiation numérique au sein des missions des acteurs éducatifs, sociaux, culturels, etc.

Le fruit de leur travail, réalisé en collaboration avec le réseau CRéATIF, est présenté dans un « Carnet de la Médiation Numérique » qui propose sous la forme d'un carnet de voyage, une exploration des initiatives et réflexions existantes en matière d'appropriation des usages numériques dans la société.

Il comprend en ouverture une réflexion de Philippe Cazeneuve, coordinateur de l'événenement et auteur du blog « savoir en actes », dédié à la médiation et l'inclusion numérique, et une synthèse des six ateliers de la première session des Assises : culture et patrimoine, administration et services publics, innovation sociale, inclusion, expression citoyenne et éducation-formation.

*« Lors des Assises de la médiation numérique qui se sont tenues en septembre 2011, le secteur qui se revendiquait de la seule animation multimédia en réponse aux problématiques de la fracture numérique s'est positionné de façon plus large en se présentant sous l'intitulé de « médiation numérique ». Il s'agissait tout à la fois de valider la dimension éducative incontournable des Espaces Publics Numériques tout en présentant ces 5 000 lieux et leurs équipes comme des acteurs ressources de leurs territoires. »*

*« À l'occasion des Assises de la médiation numérique, une cartographie des projets a été initiée. Cette initiative est à poursuivre à partir d'un repérage local. »*

*« Les Assises de la médiation numérique organisées en Corse, ayant donné lieu à la publication des « Carnets de la médiation numérique », coordonnés par Philippe Cazeneuve, nous paraissent également une excellente formule afin de favoriser une meilleure qualification des médiateurs numériques, là aussi extrêmement hétérogènes sur le territoire, le plus souvent recrutés sur des compétences techniques, plutôt que sur leurs compétences en termes de médiation ou de culture numérique. »*

## Association de la Maîtrise et la Valorisation des Contenus

L'Aproged est l'Association de la Maîtrise et la Valorisation des Contenus. Créée en 1993 par des éditeurs de GED (gestion électronique de documents), elle regroupe une centaine d'adhérents représentant les professionnels de ce secteur : indexation, linguistique, moteurs de recherche, sémantique, dématérialisation, gestion de contenu et de document, archivage, capture, éditique, workflow, etc.

Elle mène une réflexion sur la gestion et l'optimisation des contenus et des documents numériques et vise à jouer un rôle déterminant en matière d'information, d'étude, de formation et de normalisation. Ceci afin d'œuvrer pour la réinsertion et la requalification tout en répondant aux besoins des entreprises en personnel qualifié, dans un contexte d'afflux des contenus numériques industriels, administratifs, culturels et scientifiques.

### Formations

L'Aproged s'implique dans quatre programmes de formations :

- Une formation diplômante : le Master ICONE (Ingénierie des contenus numériques en entreprise) organisé par l'université de La Rochelle.

- Deux modules, en formation continue et en apprentissage, avec le soutien de la région Poitou-Charentes sur les thèmes de la gouvernance documentaire et de l'architecture du système d'information documentaire.

- Trois projets de formation pour la réinsertion et la requalification :
    - **Opérateur de numérisation,** organisée par la GEICQ QualiGED (Groupement d'Employeurs pour l'insertion et la qualification) et qui s'adresse à des publics de niveau Bac.
    - **Assistant en gestion de contenu numérique,** organisée par R2K (voir la section dédiée) pour des publics de niveau Bac + 1 : l'objectif est de préparer aux métiers d'assistant d'archives, aide documentaliste, assistant GED processus métiers ou documentaire, assistant intégrateur de processus de GED ou de workflow, opérateur de numérisation/saisie/vidéo codage.
    - **Assistant archiviste** (archives matérielles et numériques), organisée par l'APSV (Association de Prévention du Site de la Villette) pour des publics de niveau Bac + 2.

---

## Association Nord Internet Solidaire

L'Association Nord Internet Solidaire - ANIS - est une association basée à Roubaix, créée en 2001, dont l'objet est la valorisation, la réflexion et l'animation autour du Web solidaire, des usages citoyens des TIC, de l'innovation sociale et numérique. Elle bénéficie de l'agrément "jeunesse et éducation populaire" et du Label Ordi 2.0 de la DUI.
Ses actions sont variées : veille informationnelle sur les projets innovants menés en matière d'Internet et des TIC, conception de supports pédagogiques, conseil aux collectivités, formations d'animateurs, animations de réseaux, organisation d'événements et d'ateliers. Elle s'associe régulièrement au Meuhlab, comme pour l'acquisition d'une « FoldaRap », imprimante 3D pliable et portative, financée sur la plateforme de *crowdfunding* Ulule.

## L'Écloserie des arts

L'Écloserie des arts est un dispositif, créé en 2001, de soutien aux porteurs de projets d'activités socialement utiles à vocation non commerciale et utilisant les TIC. Désormais achevé, le projet proposait une infrastructure technico-logistique, des ressources administratives et un accompagnement personnalisé des bénéficiaires.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Projet « Assoclic »

Depuis 2010, ANIS est partenaire opérationnel du projet « ASSOCLIC Nord-Pas-de-Calais », porté par Ateliers Sans Frontières (Île-de-France). Suite à un appel à projets, 500 ordinateurs sont offerts à plus de 300 associations pour des projets d'éducation et d'intégration par l'accès à l'informatique.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

**Formation des animateurs des ECN**

En 2012, l'ANIS a assuré des formations en direction des animateurs des Espaces Citoyens Numériques (ECN) de la ville de Roubaix. Elle a notamment mené des actions de découverte des logiciels libres et de création d'outils et de méthodes de travail collaboratif sur le Web.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Promotion des TIC

Depuis 2013, l'association s'est associée au Meuhlab à l'occasion d'un appel à projets de la direction départementale de la Cohésion sociale du Nord « Jeunesse - Éducation Populaire » pour un projet de promotion des TIC auprès des jeunes du territoire de Roubaix. Dans le cadre de la réforme des rythmes scolaires, les deux entités proposent également des activités d'impression 3D au sein d'une école élémentaire.

## Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication – Région PACA

Le sigle ERIC - Espaces Régionaux Internet Citoyen - désigne le label des EPN de la région PACA en même temps qu'un programme qui vise à l'accompagnement pour l'appropriation des usages Internet et multimédia par la population locale. Il a été initié en 2001 en partenariat avec l'Union européenne (FEDER), la préfecture de région et la Caisse des dépôts.

Le programme se matérialise par la création du réseau des 150 ERIC, lieux de proximité fixes ou itinérants, ouverts à tous les citoyens.

Les actions menées recouvrent des démarches d'accompagnement de l'expression citoyenne (Web télé participative, Web magazine, sites Web collaboratifs, rencontres-débats), de lien social en zone rural (site participatif intergénérationnel, espaces multimédias ambulants), de service aux personnes en situation de handicap, d'appui aux acteurs de l'insertion, de l'emploi et de la formation (ateliers, découverte des métiers), d'accompagnement aux TPE et artisans (formations) ou de création artistique et culturelle (initiations retouche image, production vidéo, audio, etc.).

L'Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication - ARSENIC - fédère les acteurs de la médiation numérique en région PACA, représentés majoritairement par les 150 ERIC. Créée en 2009, elle poursuit un objectif de valorisation et de professionnalisation des médiateurs et d'adaptation à la mutation des besoins socio-économiques et culturels.

Elle met en place des rencontres professionnelles entre médiateurs, acteurs de l'économie sociale et solidaire, de la culture ou de la formation pour l'échange de bonnes pratiques. Son projet phare est l'organisation annuelle des ROUMICS, rencontres ouvertes à tous, autour de thématiques telles que l'innovation sociale et les tiers lieux.

## Les Carto'parties

Les fonds de carte OpenStreetMap, base collaborative de données cartographiques, servent de support aux Carto'parties du réseau ARSENIC. Ces événements s'inscrivent dans le cadre du mouvement des *mapping parties* : initiatives où des groupes de personnes s'organisent pour cartographier une zone divisée puis répartie entre eux, durant une journée ou un weekend. Les Carto'parties permettent la rencontre des habitants autour de thématiques telles que la culture, le patrimoine, la faune et la flore locales, l'accessibilité, etc.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Réflexion sur les compétences numériques de base

ARSENIC est également l'auteur d'un dossier de réflexion sur les compétences numériques de base, dans le cadre d'un projet global d'identification et de classification des usages numériques. L'étude détaille une grille de concepts numériques et de compétences "compréhensives" et "manipulatoires" comme la capacité de création, de recherche, de communication, etc., ainsi qu'un comparatif des principaux référentiels de certification de compétences (B2i, « Passeport Multimédia », etc.). L'agence poursuit actuellement ce travail sous forme d'un groupe d'analyse des pratiques professionnelles pour la construction d'une méthodologie d'accompagnement à destination des professionnels du numérique, animateurs et médiateurs.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Média Numériques Citoyens

Le réseau ARSENIC comprend des acteurs utilisant l'audiovisuel numérique dans leurs pratiques « avec ou pour les usagers », tels qu'O2Zone (webtélé locale participative et citoyenne) ou Urban Prod (accompagnement de jeunes dans la réalisation de contenus média). ARSENIC élabore actuellement un projet de préfiguration pour la création d'une plateforme audiovisuelle en ligne regroupant les productions et contenus passés et à venir issus de l'économie sociale et solidaire.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Le Portail des savoirs à Perthuis

Le dispositif ERIC finance notamment un poste de chargé de développement numérique pour le collectif du Portail des savoirs de Perthuis, qui mène depuis 2002 des actions en matière d'éducation permanente, d'innovation sociale, de projets de territoires et d'accompagnement aux usages multimédias. Il dispose depuis 2013 d'un espace de travail partagé à Fuveau (13) – la Coworkeuse – labellisé ERIC. La structure dispense divers ateliers de création multimédia et de formation aux techniques numériques et audiovisuelles.

Le collectif a également mis en place le portail La rose des vents, un projet de « guide du routard citoyen » en

collaboration avec les habitants de Perthuis sous forme de site Web interactif qui présente et localise les associations et administrations. Le projet est financé par le Conseil régional de PACA et le Fonds européen FEDER.

*« Il est important de citer l'effort de la région PACA qui, à travers son réseau ERIC (Espaces Régionaux Internet Citoyen), implique l'ensemble des directions de la collectivité afin d'intégrer la médiation numérique de manière transversale : formation, emploi, développement durable, tourisme, etc. »*

---

## Association Villes Internet

L'Association des Villes Internet est un réseau de décideurs et agents territoriaux engagés pour l'action en faveur du développement d'un Internet public et local citoyen : accès pour tous au réseau, délais et qualité de réponse de l'administration, égalité d'accès aux services, association des habitants aux décisions publiques, etc.

### Cartographies d'acteurs et initiatives

Son site propose notamment une cartographie des acteurs du numérique territorial, paramétrable par type de lieux recherchés (EPN, association, etc.) et une cartographie de l'Internet citoyen, qui recense les actions des collectivités labellisées, paramétrable par thème (démocratie locale, école Internet, etc.).

Villes Internet a aussi publié en 2011 un recueil de pratiques en matière de solidarités numériques dans les politiques de la ville.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Formation des élus

Par ailleurs, l'association a mis en place, en partenariat avec le réseau de formation continue des GRETA, un programme de formation des élus pour l'appropriation des enjeux et des outils d'Internet citoyen locaux. Les modules sont ouverts aux maires, conseillers généraux, régionaux, élus d'établissements publics de coopération intercommunale en charge des TIC, du développement durable, de l'éducation, de la communication, etc. Ils sont adaptables aux besoins spécifiques pour des groupes d'élus d'une même collectivité.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Label « Ville Internet »

Avec le soutien de la Délégation aux Usages de l'Internet, l'association décerne depuis 1999 un label « Ville Internet » chaque année aux collectivités locales qui mettent en place une politique significative pour la démocratisation des technologies et usages numériques pour leurs habitants (907 collectivités au total).

Les critères d'attribution du label sont de trois ordres :

- Accès public à Internet et ses usages : déploiement de points d'accès, qualité de l'accompagnement, implication des usagers
- Administration au service du public : utilisation du numérique au-delà de la dématérialisation simple
- Démocratie locale : usages des outils numériques en réseau pour le développement de la participation à la vie locale

Le jury 2013 est composé de 14 membres enseignants, chercheurs ou cadres d'entités publiques, 1 journaliste et 1 professionnel du marketing. Le degré d'implication des communes est mesuré par une gradation de 1 à 5 « @ » pouvant être apposés sur les panneaux disposés à l'entrée de leur territoire.

## ATD - Quart Monde

Le mouvement Agir Tous pour la Dignité - ATD Quart Monde a été fondé en 1957 par les habitants des bidonvilles parisiens et le prêtre catholique Joseph Wresinski. Il regroupe des militants, volontaires et bénévoles dans 29 pays. Le concept de Quart Monde a été formulé en référence au quatrième ordre des pauvres exclus des États généraux de 1789.

Le mouvement a pour objectif de bâtir la Société à partir des populations exclues, en menant notamment des campagnes de lutte contre les préjugés qui circulent à leur égard. Il a par exemple expérimenté des cités de promotion familiale (logements HLM aux familles en situation d'errance), des centres de vacances familiales, des bibliothèques de rues et divers projets pilotes de parcours vers la qualification professionnelle. L'ATD Quart Monde organise également des universités populaires autour de thèmes divers comme le développement durable ou les relations intergénérationnelles.

### « Savoir ensemble »

ATD Quart Monde a remporté l'appel à projet « ARECA » pour l'amélioration des relations élus-citoyens-administration, financé par l'Europe (FEDER), l'État et le Conseil régional du Nord-Pas-de-Calais. L'objectif poursuivi consiste à accroître la démocratie participative en rendant publique la parole des personnes en situation précaire grâce aux TIC.

Dans ce cadre, trois modules de formation ont été proposés aux groupes d'ATD inscrits aux universités populaires de la région : utilisation de l'ordinateur et des logiciels de base (traitement de texte, messagerie, etc.), usages d'Internet (recherche, publication de contenus, services publics, etc.) et création de contenus vidéo (synopsis, prise de vue, montage, diffusion).

Les productions des participants pour l'atelier vidéo sont restituées sur le blog « savoir ensemble », alimenté par les participants, qui relaye également les autres actions de l'ATD Nord-Pas-de-Calais. Parmi les contenus diffusés, un portrait de Paulette Liard, élue locale, et en voiture-fiction sur la gare d'Houlpines et le passé industriel d'Armentières.

*« Le projet réalisé dans le Nord-Pas-de-Calais avec les groupes locaux de l'Université populaire Quart Monde a débouché ensuite soit sur des pratiques individuelles, soit collectives (blogs) inattendues pour certaines. »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Projet « Internet de rue »

« Internet de rue » est un projet expérimental mené entre 2004 et 2006 à Paris et dans le Val-d'Oise pour faire connaître l'informatique en allant à la rencontre des familles non sensibilisées et/ou exclues. Suite à une collaboration avec des associations brestoises, le projet a suscité dans d'autres régions la naissance de diverses initiatives pour la participation sociale des personnes en grande pauvreté.

---

## CAISSE DES DÉPOTS - réseau « Cyber-base® »

« Cyber-base » est un label français créé en 2000, suite à une sollicitation de la Caisse des dépôts par le CISI (Comité interministériel pour la société de l'information). Il a été mis en place pour accompagner les collectivités locales à la mise en place de 400 Espaces Publics Numériques labellisés « Cyber-base ». Les points « Cyber-base » ont été déployés notamment au sein de Maisons de l'emploi et d'écoles primaires et mobilisés pour le « Passeport pour l'économie numérique » destiné aux petites entreprises, ou encore implantés à titre expérimental en milieu carcéral. Les lieux labellisés « Cyber-base » proposent des ateliers pour débutants ou confirmés.

---

## CIVIKEY

Civikey est un ensemble de solutions logicielles open source destinées à l'aide aux personnes en situation de handicap pour l'utilisation de l'ordinateur, grâce à la technologie du *eye tracking*. Elles se matérialisent sous forme de clavier virtuel, paramétrable par type de handicap et téléchargeable gratuitement.

Le logiciel permet l'ajout régulier de fonctionnalités nouvelles par plugins, afin de permettre aux utilisateurs de bénéficier des dernières avancées sans être captifs des générations technologiques précédentes. Parmi elles : le défilement clavier, le défilement souris, les pop ups d'aide, l'assistant prédictif de saisie.

Le projet, lancé à la suite d'un appel d'offre de l'hôpital de Garches, regroupe des ergothérapeutes, entreprises, développeurs et étudiants, en tant que sponsors et/ou développeurs, tels que la fondation Garches, l'Université de Tours, Objectif Aides, Alcatel Lucent, Invenietis, la fondation STERIA et l'école IN'TechInfo.

---

## Communauté urbaine de Toulouse – programme de lutte contre la fracture numérique chez les seniors

La Communauté urbaine de Toulouse mène une politique pour le développement du numérique à travers plusieurs axes : haut débit, développement des usages, accompagnement des entreprises de la filière numérique, services des collectivités. La ville poursuit notamment un objectif de lutte contre la fracture numérique chez les seniors, au travers de diverses initiatives.

## Ateliers et Forum numérique des seniors

L'une des six thématiques de l'édition 2012 du festival culturel Novela était Toulouse Numérique. Divers événements ont eu lieu dans ce cadre, comme l'inauguration de la Cantine numérique toulousaine, un concours de développement d'applications, des tables rondes thématiques (open data, médias natifs, cartographie, robotique). La ville a initié à cette occasion la tenue d'un forum numérique des seniors, pour le partage des savoirs et savoir-faire des utilisateurs du numérique avec les utilisateurs âgés. Des ateliers ont permis diverses sessions d'initiation à l'informatique et à Internet : utiliser le traitement de texte, écrire un e-mail, découvrir la communication via Skype, organiser un agenda en ligne, utiliser une tablette tactile, etc. Les ateliers étaient animés par les membres du conseil municipal des seniors – qui regroupe 200 personnes issues d'associations, clubs du troisième âge, société civile, etc. dans une démarche de démocratie participative depuis 2009. L'édition 2013 du forum numérique des seniors tenue en octobre poursuivra la même approche sous forme d'ateliers d'initiation à Wikipédia, à la création de blog, retouche photo, etc. Ce même type d'ateliers est organisé régulièrement dans les médiathèques, maisons de retraite, clubs du troisième âge, associations. Un guide pour les seniors distribué par la ville détaille notamment les lieux et horaires où il est possible d'accéder librement à Internet, de s'initier en groupe aux usages numériques et les dispositifs existants pour la formation à distance.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Points « info seniors »

Par ailleurs, un réseau de points info seniors dispense divers services d'information à destination des retraités toulousains : banque de données, Internet en libre consultation, documentation spécialisée. Un responsable de point info et deux chargés d'accueil sont à disposition du public ainsi qu'un numéro vert. Ce réseau occupe également un rôle d'observatoire en enregistrant les attentes des retraités et en les faisant connaître aux autres structures partenaires.

*« Le projet en cours de création à la mission locale de Toulouse « Espaces numérique seniors : le numérique au service de la communication intergénérationnelle » vise à créer des espaces numériques dans des résidences pour seniors et des associations de retraités pour les initier aux nouveaux usages du numérique avec des jeunes souhaitant travailler dans les secteurs de l'informatique, de l'animation et de l'aide à la personne. L'objectif est d'une part de faciliter la vie des retraités et d'autre part de développer l'emploi des jeunes. »*

## Conseil général du Lot

Le Conseil général du Lot mène diverses actions dans le but d'éviter la fracture d'usages des publics éloignés. Il mène en ce sens une politique d'accompagnement, de soutien à la professionnalisation et de sensibilisation à l'e-inclusion des animateurs, notamment aux travers de journées de formation aux outils et d'échanges de bonnes pratiques.

« *Le département du Lot s'est donné pour objectifs de « coordonner et structurer un réseau de 110 espaces publics multimédias à travers le département, soutenir la professionnalisation des animateurs, développer l'offre de services en direction des différents usagers (grand public : accès à Internet accompagné et à des entretiens à distance), professionnels (télétravail), associations (soutien à des projets)* (…). *Au-delà de l'accès, une animation faite par des bénévoles ou des professionnels permet de participer à des projets collectifs, d'être accompagné dans sa découverte des outils, de valider des certificats de compétences, d'accéder à des points visio publics pour réaliser des entretiens avec des organismes sociaux ou liés à l'emploi distant, d'accueillir des télétravailleurs.* »

### Projet « L'accès pour tous aux TIC »

Le Conseil général du Lot participe depuis 2001 avec une trentaine de partenaires au programme européen EQUAL (FSE) avec le projet « L'accès pour tous aux TIC ». L'initiative s'est donné des objectifs tels que la mise en réseau et la professionnalisation des acteurs, la constitution d'un maillage territorial approprié à la ruralité, l'utilisation des TIC pour l'acquisition des compétences minimales d'accès à l'emploi et pour l'insertion des personnes en situation de handicap physique ou mental.

40 projets en sont ressortis : création d'espaces publics multimédias, formation d'animateurs, initiations, formation d'artisans, actions d'insertion, aide à l'acquisition de matériel.

Dans ce cadre, des femmes issues de milieux ruraux, conjointes d'exploitants agricoles, n'ayant pas d'activité en dehors de leur rôle professionnel, se sont regroupées à l'initiative d'un centre social pour l'acquisition de compétences de façon autonome. Elles ont par exemple appris à conduire et découvert certains usages numériques : outils bureautiques, photo numérique, etc. L'initiative a par exemple permis la création d'un carnet de recettes traditionnelles qui a fait l'objet d'une publication.

Le projet a été suivi par la création d'une cyber-base « Tic pour tous » et les intéressées ont poursuivi la dynamique par la création d'une association : « Les femmes de Latronquière ».

*« Au-delà de la maîtrise des outils, cette action est intéressante parce qu'elle a permis aux personnes d'être valorisées, de se rencontrer, de créer leur propre association (« Les femmes de Latronquière »), de sortir de chez elle, d'engager pour certaines des processus d'insertion professionnelle. À l'issue de ce projet une cyber-base TIC pour tous a vu le jour et a poursuivi les actions d'accompagnement à la découverte du numérique. »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Extranet

Extranet est un réseau social interne utilisé en support aux échanges et à la mutualisation entre les acteurs de la médiation. En parallèle, un annuaire papier est distribué en 10 000 exemplaires à tous les médiateurs (travailleurs sociaux, mairies, établissements scolaires, acteurs de l'insertion, etc.) pour faire connaître les modalités d'accès aux Espaces Publics Multimédias (EPM).

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## esp@p - relais de services publics en zones rurales

Le Lot, qui compte plus de 50 % de communes de moins de 500 habitants, a mis en place 12 relais de services publics (Caisse d'allocation familiale, Caisse primaire d'assurance maladie, Mission locale, etc.), dont 8 dotés de points visio esp@p, souvent proches des EPM, qui permettent aux usagers de mener des entretiens à distance et d'être accompagnés dans leurs démarches. L'expérimentation menée durant une année doit désormais être généralisée pour une implantation de 75 bornes dans la région.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Ticket Déclic

Ticket Déclic est un bon d'achat ou un coupon de réduction d'une valeur nominale de 200 euros, affecté au financement de la participation aux sessions de découverte de pratiques des outils numériques (10 séances de 2 heures), proposées par les EPM (Espaces publics multimedias) - du Lot et les organismes de formation compétents.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Appel à projets « Patrimoine et Multimédia »

Le Conseil général a proposé en 2008 un appel à projets remporté par l'association Culture et Patrimoine, dont les membres sont en majorité des personnes âgées de plus de 70 ans, en partenariat avec une cyber-base, pour la création d'une visite de découverte d'un village à partir de smartphones et tablettes. L'initiative poursuivait l'objectif d'une montée en compétence numérique par le levier d'un projet collectif.

*« Nous avons proposé un appel à projet « Patrimoine et Multimédia » et une association composée de personnes âgées de plus de 70 ans, Culture et Patrimoine, s'est associée à une cyber-base pour créer une balade de découverte d'un village à partir de smartphones ou tablettes. L'enjeu était de les faire monter en compétence sur le numérique et de construire un projet collectif. Au bout de quelques années, ils ont acquis une vraie maîtrise des outils, de la création multimédia (son, images, vidéo) et de la valorisation sur des outils nomades. Il semblerait que ces nouveaux outils soient de très bons vecteurs pour s'approprier les usages numériques. »*

## Conseil régional de Bretagne

### Visa Internet Bretagne

Le Visa Internet Bretagne initié en 2008 est un bon de formation d'une valeur nominale de 100 euros délivré chaque année à 1 000 habitants par le Conseil régional pour l'acquisition des connaissances de base sur l'utilisation d'Internet et de l'ordinateur, par le suivi de formations dispensées à distance ou dans des centres agréés.

---

## Coraia

La Coordination Rhône-Alpes de l'Internet Accompagné - Coraia - est un projet de mise en réseau des territoires et des acteurs de l'accompagnement aux usages sociaux et citoyens des technologies du numérique. Il poursuit des objectifs de dynamisation des initiatives, de capitalisation et de mutualisation des ressources, et de développement des compétences professionnelles.

Il mène des actions de certification de compétences type B2I Adultes, des appels à projets (cartographies sous Openstreetmap, accessibilité, etc.), et organise des groupes et événements thématiques. Coraia participe notamment à la réflexion en cours sur les compétences numériques de base du citoyen pour l'élaboration du Pass numérique de la région Rhône-Alpes.

---

## CRéATIF

CRéATIF est une association née en 2001, créée par un collectif regroupant des responsables de dispositifs d'accès à Internet (Espaces Publics Multimédias, Points d'Accès Publics Internet, cyber-centres, etc.) et des représentants de conseils généraux, villes et communautés de communes. Selon sa charte, l'association a pour objectif de favoriser l'appropriation sociale et citoyenne des TIC en France, par :

- l'échange de pratiques,
- le travail en réseau des animateurs et des responsables,
- le soutien et la diffusion des réalisations et des projets,
- l'observation et l'évaluation des usages,
- l'encouragement à une participation active de la population dans un souci de réduction des inégalités d'accès et de lutte contre les nouvelles exclusions liées aux TIC.

---

## Défis

Constatant le faible taux d'accès à Internet de la population locale et les risques associés en matière d'insertion des personnes défavorisées, l'association Défis de Lanester (Morbihan) a été créée en 2007 avec pour objectif la réduction du fossé numérique par le reconditionnement, le prêt et la vente d'ordinateurs équipés en logiciels libres aux habitants à faibles revenus. Elle bénéficie du label « Ordi 2.0 » attribué par la DUI. Défis propose aussi des dispositifs de découverte de l'informatique et des usages d'Internet. Des actions à destination d'autres associations sont également menées, elles se traduisent le plus souvent par du soutien technique et du prêt de matériel.

Depuis 2011, l'association anime un portail qui met en réseau et en synergie les différents acteurs du reconditionnement et de l'e-inclusion dans le Morbihan.

## Délégation aux Usages de l'Internet

La Délégation aux Usages de l'Internet - DUI - a été créée en 2003 lors du Comité interministériel pour la société de l'information (CISI). Après avoir été rattachée au ministère de la Recherche, elle est placée aujourd'hui auprès de la ministre déléguée chargée des PME, de l'Innovation et de l'Économie numérique. Elle a pour objectif de généraliser l'accès à Internet et la formation des familles, des enfants et du grand public aux usages des nouvelles technologies, par la diffusion d'informations et de bonnes pratiques, à travers diverses actions :

### Sites Internet et applications

- Le portail généraliste Net Public permet de géolocaliser les EPN les plus proches, donner aux médiateurs un espace d'information et encourager la mutualisation des ressources dans les réseaux d'EPN.
- Le portail NetEmploi accompagne à la recherche d'emploi sur Internet : recherche d'offres, accès aux droits, démarches, métiers et formations, conseils pour la constitution de dossiers de candidature.
- Proxima Mobile est un portail d'applications pour mobile sur la vie et les services publics locaux (transport, droit, santé etc.).
- L'application **Jaccede Mobile** permet aux personnes à mobilité réduite de se déplacer plus facilement en identifiant en temps réel les lieux accessibles en fonction de leurs besoins. Les fonctions de géolocalisation sont associées à une démarche collaborative qui permet aux utilisateurs d'accéder aux critères d'accessibilité détaillés des lieux publics. La plateforme « Jaccede. com » a permis de référencer, à ce jour, 26 000 sites accessibles en France et en Europe.

*«* (Jaccede Mobile) *permet de consolider une base de données géolocalisée utile en premier lieu aux personnes handicapées dans leur vie quotidienne et fournit dans le même temps aux décideurs locaux un outil cartographique sur le niveau d'accessibilité des lieux publics à l'échelle d'une commune, d'un département ou d'une région. »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Equipement

Ordi 2.0 est une filière de collecte et de rénovation de matériel informatique à coût réduit, destinée à des publics défavorisés. Elle associe une chaîne d'acteurs : entreprises donatrices, collectivités, structures de reconditionnement, et organismes de réinsertion sociale et professionnelle (la DUI estime à environ 100 000 le nombre d'ordinateurs redistribués chaque année dans cette filière).

°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Sensibilisation

La DUI coordonne également sur le territoire français le programme de sensibilisation « Safer Internet » de la Commission européenne. Il comprend un site de sensibilisation pour les enfants, parents et éducateurs à la sécurité et à la civilité sur Internet ; une ligne d'assistance téléphonique pour les enfants et les familles, « NetEcoute » ; un site de signalement des contenus illicites « PointdeContact. Net » ; et un site de conseils sur les usages des jeux vidéo.

°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Réseau EPN NetPublic

La DUI pilote également la coordination des Espaces Publics Numériques (EPN), à travers le réseau « NetPublic », en lien avec les collectivités territoriales. Les 5 000 Espaces Publics Numériques répartis sur le territoire national, urbain et rural, permettent aux personnes sans accès au réseau de s'initier aux usages d'Internet, d'accéder aux services sociaux en ligne. Ce dispositif national est souvent complété à l'échelle locale par les programmes des collectivités (Espaces Publics Multimédia, Points d'Accès Publics à Internet) et par diverses initiatives associatives.

*« (Les EPN) disposent de quatre forces utiles dans la construction de projets de territoires : implantation sur tout le territoire, milliers de professionnels du numérique, actions transversales, contact quotidien à la population. »*

*« De nombreux territoires, convaincus de l'importance des EPN, ont mis en place des programmes ambitieux pour donner les moyens de développer une politique coordonnée et ambitieuse d'inclusion à l'échelle territoriale. (…) des exemples territoriaux qui ont fait de l'accompagnement aux usages numériques une politique à part entière : le réseau EPN-BN (région Basse-Normandie), le Pôle numérique (Drôme), les Kiosques numériques (Nièvre), etc. »*

---

## EMMAÜS DÉFI

Emmaüs Défi est une entreprise d'utilité sociale dont l'activité principale est la valorisation de matériels et matériaux usagés pour l'équipement des foyers (meubles, vêtements, électroménager, etc.), issus de dons collectés auprès des particuliers. Ils sont revendus à prix modique ou, à défaut, recyclés. Elle fait partie d'un réseau d'associations laïques de près de 400 groupes, établis en France et dans 40 pays, dont les actions sont variées : logement, équipement, formation, réinsertion, etc.

## Emmaüs Connect

Le programme « Connexions Solidaires » d'Emmaüs Connect est issu d'un partenariat entre Emmaüs, SFR et la ville de Paris, où il a été initié, puis étendu au reste du territoire.

Le programme, initialement construit autour de la téléphonie solidaire, permet aux personnes en situation de précarité de garder le contact avec leurs proches, le monde professionnel, etc. En fournissant un accès abordable aux télécommunications, le programme entend prévenir la désocialisation. L'idée étant également d'éviter aux plus démunis la « double peine » de l'inaccessibilité aux offres en raison de leur prix et de leur condition d'éligibilité (détention d'un compte courant).
Aujourd'hui, l'objectif de Connexions Solidaires est plus largement de permettre aux personnes en difficulté de développer leurs compétences numériques pour s'insérer dans une société désormais connectée, et les offres ont été élargies de la téléphonie simple à la connexion à Internet

En s'appuyant à la fois sur un acteur associatif, un acteur privé et des collectivités territoriales, le programme cherche à jouer de la complémentarité des expertises. Il repose sur trois piliers :

- des offres à tarif solidaire (téléphones et recharges prépayées) ;
- un accompagnement à l'usage (gestion des factures, impayés), associé à un accompagnement social par un référent, sur une durée de neuf mois ;
- depuis février 2013, un périmètre élargi à l'accès à Internet avec Emmaüs Connect.

Le nombre de bénéficiaires est passé de 2500 à 10 000 personnes, lors du déploiement du dispositif en région.

*« En plein déploiement d'antennes sur tout le territoire national, Emmaüs Défi fait bouger les lignes et fait évoluer la manière dont on pense aujourd'hui l'intégration et particulièrement l'intégration numérique. Après quatre années, l'équipe a créé en février 2013 une nouvelle structure Emmaüs Connect dédiée à l'action en faveur de l'inclusion numérique. Elle prépare un programme pour passer de 2500 bénéficiaires aux 100 000 et concrétise un montage inédit : entre une ONG, des entreprises (SFR et autres), acteurs institutionnels (administrations municipales locales, gouvernementales) et acteurs intermédiaires (les différents services d'assistance sociale). »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Les ateliers du Bocage - *employer- réemployer*

Les Ateliers du Bocage est une association créée en 1992 au sein de la communauté Emmaüs, au Peux du Pin (Deux-Sèvres), puis étendue au reste de la France, avec des points de collecte et des boutiques dans le Grand Ouest, la région Île-de-France, la région Rhône-Alpes et au sein des réseaux d'Emmaüs. Elle reçoit notamment le soutien du Fonds Social Européen.

Elle emploie 240 salariés pour ses activités de collecte, tri et valorisation de matériels bureautiques usagés tels que des ordinateurs. L'association se donne également pour mission de couvrir les besoins des associations françaises en équipements réseau reconditionnés, par la participation au programme ADB Solidatec qui associe les principaux éditeurs de suites logicielles professionnelles.

Les Ateliers du Bocage est « une *entreprise d'insertion du réseau Emmaüs France, spécialisée dans le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Elle contribue à lutter contre l'obsolescence rapide des matériels en remettant en service des ordinateurs et téléphones, en les proposant en seconde main à des tarifs très abordables. »*

## « Ensemble ici »

Ensemble ici est un collectif bénévole qui vise au développement des solidarités et initiatives citoyennes, créé par des acteurs associatifs et particuliers issus du territoire rural de la communauté de communes du Val d'Eygues, de Buis-les-Baronnies, du Rémuzat et de la Vallée du Toulourenc, située dans la Drôme.

L'initiative est matérialisée par un portail collaboratif en ligne, qui propose une information locale par agendas géolocalisés, répertoires thématiques (covoiturage, baby-sitting, petites annonces, prêts, troc, astuces bricolage) et mise en visibilité des acteurs de la vie sociale et culturelle locale. Le site est administré par l'association DECOR, créée en 1977 pour le développement de la communauté de communes. Il fait suite à l'organisation de rencontres et réunions publiques durant une année par le collectif, pour l'information et la fédération des bénévoles.

*« Un portail territoires/citoyens qui hybride vie privée et vie professionnelle dans un territoire, dans un but de partage large de l'information. Des communautés d'acteurs sont ainsi en train de se former pour partager leurs informations, leurs services pour un « mieux vivre ensemble ».*

---

## FabLabs et autres tiers lieux

Le mouvement des FabLabs (et aussi medialab / makerlab/hacklab/DIYWO/tiers lieux) désigne l'ensemble des lieux ouverts et en réseau destinés à la mutualisation de machines-outils et outils numériques tels que des imprimantes 3D pour la conception de projets extrêmement divers. Le premier FabLab (Fabrication Laboratory) a été lancé par Neil Gershenfeld, du Massachusetts Institute of Technology à la fin des années 1990.

Ces tiers lieux se caractérisent fréquemment par un mode de travail en essai-erreur et l'ouverture à un public large, dans une logique de démocratisation de l'accès aux technologies et à la fabrication personnelle. Le cadre ouvert et collectif étant vu comme un moyen de stimuler la création (« Do It Yourself With Others »).

Le numérique peut être mobilisé pour encourager la réappropriation des savoir-faire en sommeil comme la couture, le jardinage, le bricolage, etc. Mais aussi pour favoriser les pratiques de recyclage-réparation-

détournement d'objets qui s'inscrivent dans une logique économique et durable. Enfin, il s'agit souvent de pratiques à forte dimension artistique et/ou technophile.

Certains FabLabs sont initiés par une approche *bottom-up*, portés par une communauté, comme à Toulouse, où c'est la mutualisation des ressources financières qui a permis l'acquisition de cartes Arduino pour le prototypage, et l'ouverture d'un lieu. D'autres suivent le modèle *downtown*, comme à la Casemate de Grenoble, qui a bénéficié d'un emprunt consenti par le Centre de culture scientifique technique et industrielle. Enfin certains mixent les financements publics et privés.

**Exemples cités :**

### Meuhlab

Le meuhlab (machines électroniques à usage humaniste) est une association lilloise du bricolage technologique. Elle prône l'appropriation des multiples usages permis par Arduino (circuits imprimés sous matériel libre dotés de fonctionnalités programmables permettant de concevoir de nouvelles machines de type varié, domotique, création artistique, etc.). Le meuhlab a tenu une résidence à Lille à destination de designers et anime des ateliers autour des imprimantes 3D au collège Albert Samain de Roubaix.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## NYBI. CC - Mackerspace de Nancy

Le « Makerspace » Nancy - bidouille - création - construction - est un espace de création collaborative ouvert au public. Il est dédié à la fabrication artisanale de machines diverses, comme la Twittbox (permet d'activer automatiquement à partir de Twitter les ouvertures-fermetures du local par bouton-pression), ou la FoldaRap, imprimante 3D pliable à assembler sur des plans disponibles en fichiers open source.

*« Très clairement, les mouvances actuelles du collaboratif, des makers et des entrepreneurs sociaux offrent de nouvelles pistes pour réfléchir et intégrer différemment les publics en question dans une société du numérique. S'y trouve notamment une place accrue du citoyen (…). Même si ces derniers (tiers lieux) restent l'apanage de jeunes entrepreneurs, d'adeptes ou de jeunes de la génération Y, on retrouve dans ces mouvements qui, en soi, n'ont rien de bien nouveau, un retour au partage et au collaboratif, à l'échange facilité par le numérique ou utilisant le numérique. Ils remettent l'humain, et sa demande, au centre du projet et des usages. Ils sont aussi susceptibles de permettre de faire des choix d'usages et de pratiques « en connaissance » de cause et non par défaut. »*

*« Le mouvement du collaboratif que ce soit dans le travail (espaces de travail collaboratif), dans la consommation (consommation collaborative) et autre, préconise l'usage partagé en lieu et place de la propriété, changeant ainsi les pratiques de la consommation, du travail et de l'économie qui en découle. Ces pratiques permettraient de redonner à des publics souvent isolés et en manque de moyens des possibilités de reconstituer des réseaux d'échanges et de partage, des réseaux humains et de proximité, quand ils n'existent plus, ou d'apporter une dimension numérique à des réseaux existants de ce type. Une autre caractéristique de ce mouvement est l'approche dite bottom up. »*

*« Je constate que ce type d'initiatives donne une vraie place à une expertise d'usages souvent oubliée ou peu valorisée, à des compétences cachées de personnes parfois en situation d'exclusion sociale, et que cette compétence constitue un point d'appui très intéressant pour développer des compétences numériques. On part de ce qu'on sait faire, on se rend compte que le numérique permet d'aller plus loin. À travers ces lieux et ces projets, le numérique se connecte vraiment à la vraie vie, à la ville, aux rapports sociaux, etc. Après 20 ans d'expérimentation dans un espace avant tout immatériel, le numérique prend une matérialité bienvenue, qui permet de s'en emparer autrement. »*

## Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels




La Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de France – FCSF – regroupe les centres sociaux, issus des œuvres sociales organisées localement par les habitants ouvriers au XIX$^{e}$ siècle. Ils prennent aujourd'hui des formes variées : missions d'équipements, insertion, loisirs, logement, garde d'enfants, etc. Ils sont financés principalement par des institutions telles que la Caisse d'allocation familiale, les communautés de communes, les conseils généraux, etc.

La FCSF a lancé un appel à projets national « Mon centre social numérique et durable » en partenariat avec la Fondation Free et les Ateliers du Bocage pour le soutien au développement des usages des technologies au sein du réseau. Les centres éligibles ont obtenu des équipements informatiques à prix modique (70 à 170€).

## Fondation Maison des Sciences de l'Homme




La Fondation Maison des Sciences de l'Homme est une plateforme de recherche en sciences humaines et sociales créée en 1963, qui accueille des équipes internationales dans un but d'échange.

## « E-diaspora Atlas »




Le projet « e-diaspora » est une expérimentation visant à introduire les méthodes et outils digitaux pour les travaux de recherche sur les organisations diasporiques. Il a été développé dans le cadre du « Migration program » de la Fondation. Les travaux ont conclu que les dix dernières années ont vu croître significativement l'utilisation des outils Web au sein des diasporas.

Les 80 chercheurs ont souhaité exploiter ces ressources potentielles, en étudiant plus de 8000 sites Internet - créés ou gérés par des migrants, ou qui traitent de sujets reliés - tels que des blogs, sites d'associations, forums, portails, sites institutionnels, etc.

Le résultat de cette étude est présenté sous forme d'atlas, qui comprend des graphiques interactifs cartographiant les nœuds d'interactions entre les sites répertoriés, en fonction des types de contenu qu'ils offrent. Par exemple, pour la fiche relative à la diaspora française, on constate que 37 % des nœuds relationnels se font à partir de sites de services à l'expatriation.

L'expérimentation qui visait initialement à mettre en cohérence sur un espace virtuel une base de référencement de ressources Internet, a également permis une certaine avancée méthodologique. L'Atlas permet en effet d'ajouter aux entretiens classiques menés sur le terrain la possibilité de suivre les évolutions des interactions des membres des organisations diasporiques.

Deux étonnements, en matière d'usage, formulés dans les ateliers :
*«- les pratiques numériques des réfugiés primo-arrivants qui utilisent Internet pour garder contact avec leurs familles,*
*- l'apprentissage du français sur les plateformes spécialisées. »*

## Fondation pour l'Internet Nouvelle Génération

La Fondation Pour l'Internet Nouvelle Génération - FING - est un think tank créé en 2000 pour l'aide aux entreprises, institutions et territoires dans l'anticipation des mutations liées aux technologies et usages associés. Elle regroupe 300 membres issus d'universités, entreprises, instituts de recherche, administrations, associations, etc.

Elle agit par l'identification et la mise en débats des idées opposées pour favoriser l'émergence de consensus, la mise en réseau des porteurs de projets innovants, l'élaboration de méthodologies innovantes pour les politiques publiques, la publication de multiples travaux prospectifs et l'organisation d'événements thématiques.

**Initiatives mentionnées :**

### 27e région

La 27e région est un projet de « laboratoire de design des nouvelles politiques publiques s'appropriant le numérique ». Le dispositif mène des réflexions pour la transformation des services publics et apporte un support méthodologique aux projets expérimentaux. Le but étant de susciter la réappropriation et la diffusion des méthodes testées.

Le mode de lancement des projets implique de nombreux acteurs pour susciter l'adoption politique et administrative, puis la conduite des projets est menée par des acteurs extérieurs à l'Administration, choisis par l'équipe de la 27e région. La période d'expérimentation implique les parties prenantes de façon indépendante des rapports hiérarchiques institués en temps normal dans les structures, et un mode d'action en essai-erreur. Par ailleurs, le dispositif pose une condition de partage public de l'information relative au projet (difficultés, méthode, résultats obtenus, etc.).

Dans ce cadre, la 27e région organise des sessions de « Territoires en Résidences », qui mettent en place l'accueil d'équipes pluridisciplinaires (designers, sociologues, architectes) au sein de structures diverses (lycée, gare, entreprise) durant plusieurs semaines, pour émettre des solutions sur des problématiques propres au

territoire local.

La première résidence de la 27e région a été menée au lycée Jean Moulin de Revin en Champagne-Ardenne, pour une réflexion sur la refonte et l'ouverture sur la cité de l'établissement, situé dans un territoire souffrant particulièrement de la crise économique.

## La veilleuse

La Fing a également mené à Lille en 2011 une initiative, Habiter ensemble pour la réappropriation de l'espace public par les habitants du quartier de Wazemmes. Pour ce projet, la Fing a testé un mode de résidence avec une participation allégée de la 27e région pour la phase de conduite de projet. Il a donné lieu à la création du concept de « la veilleuse », un relais d'information locale qui fait participer les médiateurs, animateurs et habitants du quartier. L'initiative s'appuie sur un outil de cartographie en ligne des équipements, structures, événements, services, à l'échelle de la ville. Le concept est actuellement repris dans d'autres territoires comme à Strasbourg, où le dispositif vise également à soutenir les projets des habitants pour le quartier en relation avec les services décisionnels de la commune.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## « Les Carrefours des Possibles »

« Les Carrefours des Possibles » est une initiative visant à détecter et faire connaître les usages innovants des TIC. Le dispositif est organisé sous forme de rencontres et de soutien aux innovateurs, au niveau des réseaux régionaux. Les projets identifiés (1 000 depuis 2002) sont présentés à l'occasion d'événements organisés tout au long de l'année en France.

*« Le travail réalisé par la FING dans le cadre de la 27e Région est également à saluer. Ce projet consistant à accompagner des structures (associations, collectivités, établissement publics, etc.) dans une logique d'innovation sociale liée au numérique, grâce aux techniques du design de services, les conduit pour faire évoluer leurs pratiques numériques en profondeur en « augmentant » ou créant certaines activités ou services (inclusion numérique des organisations). »*

## Fondation STERIA

La fondation STERIA, créée en 2001, oriente les professionnels des métiers de l'informatique souhaitant s'engager à titre bénévole auprès d'associations et soutient les projets en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des publics en difficulté grâce aux technologies de l'information.

Les projets soutenus visent trois domaines : éducation-formation, solutions innovantes pour l'insertion des personnes en situation de handicap et transfert de TIC vers les personnes démunies. La fondation octroie des enveloppes maximales de 5000 € (entrepreneuriat social) ou 10 000 € (bourse étudiante).

### Challenge étudiant

À l'occasion de son concours étudiant, la fondation a notamment sélectionné les projets suivants :

- Intuitive communication : application mobile d'aide aux personnes présentant des troubles de communication, handicap moteur, surdité, autisme.
- Read'Y : application mobile permettant à des personnes malvoyantes de lire à partir de leur téléphone portable des informations type notices de médicament, étiquettes de boîtes de conserve, etc.
- Praticarte : outil de mesure de la praticabilité des chaussées pour permettre aux personnes à mobilité réduite de se déplacer plus facilement en ville.

GARI

GARI – Global Accessibility Reporting Initiative – est une base d'informations centralisée en matière d'accessibilité. Elle est élaborée par le Mobile Manfacturers Forum – MMF – qui représente les fabricants de téléphones mobiles au niveau mondial.

Elle détaille les fonctionnalités d'accessibilité existantes sur tous les téléphones commercialisés à partir de 2008, et propose des liens pour la mise en relation avec les constructeurs pour l'obtention d'informations supplémentaires sur tel ou tel modèle. Une fiche technique décrit pour chaque appareil les fonctionnalités visuelles, auditives, cognitives, etc.

« *La base GARI fournit gratuitement des informations sur l'accessibilité des terminaux mobiles de l'association internationale des fabricants d'équipements de radiocommunications axée sur les communications mobiles ou sans fil (MMF) traduites en français en relation avec la FFT* (Fédération Française des Télécoms) *et l'extension de son périmètre 2013 aux tablettes et applications mobiles.* »

## Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes

Le GIAA - Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes - est une association nationale, reconnue d'utilité publique, qui promeut l'accès à la lecture, aux études, au travail, aux loisirs et à la culture des personnes malvoyantes ou aveugles. Elle a été fondée en 1949 par un groupe d'étudiants qui souhaitaient réduire la barrière entre voyants et malvoyants. Le GIAA a notamment impulsé la généralisation de l'utilisation du magnétophone chez les personnes aveugles. L'association propose quotidiennement des services d'information-orientation, de transcription en braille, de secrétariat personnalisé etc., et publie des ouvrages en format braille ou sonore.

## La Bibliothèque Sonore et la BNFA

Le GIAA propose une bibliothèque d'ouvrages sonores sur cassettes et CD, accessibles sur place ou par correspondance. Toute personne peut participer au projet en tant que lecteur bénévole, aux fins d'enrichir la collection des titres disponibles. Dans le même objectif, la BNFA - Bibliothèque Francophone Numérique Accessible pour les non-voyants - propose en téléchargement plusieurs milliers de titres d'ouvrages adaptés en formats braille et sonore. Elle est le fruit d'un partenariat entre le GIAA, l'Association BrailleNet et l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants. L'inscription y est gratuite pour les particuliers.

---

## INRIA

L'INRIA est un Etablissement de recherche à caractère scientifique et technologique (EPST) créé en 1967, qui réunit 3400 chercheurs (informaticiens, médecins, ingénieurs, etc.) autour des sciences du numérique. Il mène de nombreux travaux sur des thèmes tels que les mathématiques appliquées à la simulation, l'algorithmique, la programmation et l'architecture logicielle, la fiabilité des programmes embarqués ou la sécurité des échanges de données dans l'avionique, l'automobile, les terminaux, services Web.

### Projet « PAL - Personnaly Assisted Living »

Le projet « PAL » réunit neuf équipes de chercheurs de l'INRIA, des partenaires divers comme le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment – CSTB – et le CHU de Nice, autour de projets expérimentaux pour le développement de technologies et services pour l'amélioration de l'autonomie et la qualité de vie des

personnes âgées et personnes fragilisées par un accident ou la maladie - ainsi que leur entourage familial, personnels de soin.

Les objectifs prioritaires sont de proposer des solutions abordables, des technologies qui s'adaptent aux environnements individuels hétérogènes et de manipulation facile pour les personnes non familiarisées avec les TIC.

Les travaux visent préalablement à intégrer une classification de la diversité des types de handicaps - moteurs, cognitifs, sensoriels, physiques, temporaires, chroniques - et la prise en compte des risques de causer une perte d'autonomie dans la mise en place des dispositifs technologiques d'accompagnement.

---

## Instituts Médico-Educatifs

Les Instituts Médico-Educatifs - IME - sont des établissements de soin accueillant en internat ou en demi-pension des enfants et adolescents atteints de troubles ou de handicaps à prédominance neuropsychiatrique, avec l'objectif de dispenser un enseignement prenant en compte leurs spécificités (orthophonie, psychomotricité, kinésithérapie, ergothérapie, etc.). Créés pour la plupart par des associations de familles d'enfants en situation de handicap, ils bénéficient en général d'un soutien financier public lorsqu'ils sont agréés par les Agences régionales de santé.

### L'IME Ker an héol glas de Pontivy

L'IME Ker an héol glas de Pontivy a développé l'utilisation de la tablette tactile lors de ses séquences de travail, pour améliorer les interactions pédagogiques avec les enfants autistes, grâce à la superposition de plusieurs canaux de communication (pictogramme, son, etc.). Les séances dédiées permettent par exemple de séquencer les étapes de réalisation d'une recette de cuisine et d'apprécier l'évolution de la prise d'initiative par l'enfant en exploitant les potentiels des tablettes tactiles en termes d'interactivité, de concentration, de facilité de manipulation et d'ergonomie des contenus.

---

## Interface Handicap

Interface Handicap est une association créée en 2006 pour l'égalité d'accès à l'enseignement, l'emploi et la culture des personnes en situation de handicap. Elle conseille et oriente les personnes handicapées, les professionnels, associatifs, etc. sur les dispositifs d'aide existants.

Son site Internet référence les aides et matériels adaptés aux besoins des personnes handicapées en matière d'accès à l'information et à la communication. Il permet une personnalisation de l'accès en fonction de la situation de handicap (lecture vocale, LSF, pictogramme, etc.).

*« Le site Internet de l'association* (Interface et Handicap) *répertorie les équipements et services numériques par type de handicap et vidéo sur le handicap visuel en partenariat avec la Cité des sciences et de l'industrie. »*

---

## La Fabrique à Liens

La Fabrique à liens, est une association pour le développement des usages socialisants du numérique. Elle propose des formations, animations et services de conseil en matière d'usages des outils numériques, de projets de solidarité en lien avec le numérique, d'usages du numérique avec les personnes en situation de handicap et d'usages numériques chez les professionnels de l'intervention sociale.

L'association a notamment participé au comité de pilotage des Assises de la médiation numérique en 2011 et à la mise en place de l'appel à projets « Accessibilité numérique » de la région Rhône-Alpes.

---

## La FONDERIE

La Fonderie est l'agence pour le numérique de la région Île-de-France. Elle a succédé en 2012, à l'ancienne agence ARTESI, pour le développement de l'économie et l'innovation numérique en Île-de-France, en support aux réflexions en matière de politiques publiques de soutien aux écosystèmes du numérique.

### Appel à projet Inclusion numérique

La Fonderie lance depuis 2012 un appel à projets annuel pour l'inclusion numérique. Le dispositif octroie des enveloppes de 30 000€ pour des projets d'une durée de deux ans maximum aux initiatives qui répondent aux objectifs suivants :

- favoriser l'appropriation des TIC par le plus grand nombre et encourager les initiatives émanant de la société civile ;
- valoriser la créativité et les compétences des zones les moins favorisées ;
- rapprocher les populations et entreprises d'un même territoire ;
- mutualiser les ressources entre réseaux d'acteurs.

Les projets soutenus cités :

## La ruche numérique des Frères Poussières

Les Frères Poussières est une association basée à Aubervilliers qui organise la rencontre entre artistes professionnels ou amateurs et novices, et entre disciplines artistiques, dans un objectif général de développement de l'art dans la ville. Elle a été créée en 2003 par une compagnie théâtrale étudiante (30 comédiens, musiciens et chanteurs).

Soutenue par la région Île-de-France, la « Ruche numérique » est un projet de valorisation des potentiels de créativité en Seine-Saint-Denis, par la tenue d'ateliers itinérants d'initiation à l'utilisation des TIC pour valoriser les activités personnelles, associatives et professionnelles des particuliers dans le domaine de la création numérique. Ils initient par exemple à la création de flash codes, à la réalité augmentée, etc.

*« Ce projet présente une réflexion très poussée sur la manière dont le numérique peut servir de développement à l'échelle d'un territoire unifié. »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Old'UP

Troisième lauréat de l'appel à projets 2012, l'association Old'up réunit 250 adhérents, personnes âgées en majorité, qui « *veulent donner du sens et de l'utilité au temps que leur apporte l'allongement de la vie* ». Elle mène diverses actions telles que la mise en relation de voisins, la tenue d'ateliers thématiques (exemple :

l'Europe, le couple, etc.) et la participation au "Conseil des sages" de la municipalité.

Elle organise en collaboration avec l'association E-seniors des ateliers gratuits destinés à répondre aux attentes des publics âgés en matière d'appropriation des technologies et usages numériques de la vie courante tels que les bornes RATP, appareils photo numériques, smartphones, choix de l'opérateur, banque en ligne, réseaux sociaux, GPS, lecteur dvd, etc.

*« Ce projet vise à initier les membre de cette association « plus si jeunes mais pas si vieux » tant aux appareils et équipements du quotidien (borne RATP, micro-ondes, GPS…) qu'aux réseaux sociaux. »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## EPN-13

L'EPN-13 est un Espace Public Numérique situé dans le quartier des Olympiades, dans le 13e arrondissement de Paris, créé par l'Association Science Technologie Société. Il se veut lieu de formation, d'animation de la vie locale et de débat. Il propose l'accès aux TIC par le biais d'initiatives associatives ou individuelles.

Les ateliers « info textiles » proposent par exemple l'utilisation de logiciels libres de graphisme pour trouver des sources d'inspiration et modèles pour la réalisation de tissus et de créations de couture avec la machine à coudre mise à disposition dans l'EPN.

Le lieu tient également des conférences sur des thématiques comme le fonctionnement et la sécurité du paiement en ligne, les différents types de logiciels - propriétaires ou libres - et des formations diverses (blog, systèmes de gestion de contenus, e-services, photographie, etc.).

*« L'EPN-13 a réussi le pari de travailler en partenariat fort avec des services publics et leurs agents à l'accès aux services publics en ligne pour un public cible. »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Enfant @ l'Hôpital

L'association L'enfant @ l'hôpital accompagne annuellement 3000 enfants et adolescents qui séjournent dans les services pédiatriques d'hôpitaux, de centres de rééducation et de centres d'intégration scolaire (CLIS), en services d'oncologie, dialyse, chirurgie, pédopsychiatrie et rééducation.

En association avec Kolibri, la structure organise des classes de découverte en ligne : des « explorateurs » bénévoles envoient des messages comprenant des photos et devinettes et répondent individuellement aux questions des enfants qu'ils sont amenés à rencontrer lors de visites à l'hôpital. Les récits de voyage portent sur des thèmes d'incitation écocitoyenne, culturelle ou artistique.

*« L'enfant à l'hôpital s'appuie sur une plateforme et de jeunes stagiaires pour apporter aux enfants hospitalisés un dialogue avec des voyageurs et une découverte du monde à distance. »*

---

## Les Petits Débrouillards

Les Petits Débrouillards est une association créée en 1986, premier réseau national d'éducation populaire à la science et au développement durable. Elle agit par la formation dans et hors des universités, l'animation de débats en sciences et société, l'encadrement d'activités pour les enfants (chimie, biologie, etc.), jeunes et

grand public, la coordination d'événements et d'échanges internationaux. Le réseau compte 58 antennes et relais territoriaux, près de 500 salariés, vacataires, volontaires, et 2000 animateurs bénévoles.

En matière de TIC, l'association mène diverses initiatives pour permettre aux citoyens de s'approprier les outils numériques. À titre d'exemple :

- « Appropriation des usages » - atelier réseaux sociaux et démocratie, trek TIC (balades patrimoniales balado-diffusées, ateliers de réalisation de photos, créations 3D, animations, films, programmation de petits modules.

- « Désinhibition sur les technologies » - compréhension du fonctionnement d'un ordinateur par des jeux, par le démontage-remontage des composantes de matériels électroniques - apprentissage de la programmation de cartes à circuits imprimés sous matériel libre, etc. Une coopération des Petits Débrouillards avec l'association de quartier CSF-Rive Droite, La Maison du Libre et les services de santé de la ville de Brest a notamment permis aux habitant de Brest de construire des capteurs d'humidité dans les logements sociaux.

---

## M@rsouin

M@rsouin est un Groupement d'Intérêt Scientifique mis en place par le Conseil régional de Bretagne pour fédérer les recherches publiques et privées, sur les usages régionaux des TIC, pour accélérer leur diffusion locale. Il regroupe des équipes de quatre universités, Télécom Bretagne, l'Institut d'études politiques de Rennes et l'École nationale de la statistique et de l'analyse de l'information.

L'équipe scientifique du laboratoire GIS M@rsouin mène depuis plusieurs années des travaux de recherche-action, en partenariat avec les acteurs locaux bretons (collectivités territoriales, responsables et animateurs de dispositifs de quartiers) mais aussi avec des acteurs nationaux et internationaux, des analyses et des expertises sur les problématiques liées à la diffusion et à l'appropriation des TIC auprès de différents types de populations.

Il opère selon une approche pluridisciplinaire, avec une méthodologie d'immersion sur les terrains de recherche. Ses études portent par exemple sur l'intégration des TIC dans les PME bretonnes, les utilisateurs et contributeurs de Wikipédia, les pratiques de covoiturage, les équipements, etc.

---

## Médias-Cité

L'association Médias-Cité, créée en 1998, a pour but de participer à la création de lien social par le numérique. Basée en Aquitaine, elle accompagne les acteurs de la médiation locale - éducation nationale, éducation populaire, culture, arts, etc. - dans la mise en place de projets qui croisent l'innovation sociale et le numérique. Elle procède par cartographie des acteurs d'un territoire, organisation des rencontres entre types d'acteurs pour favoriser les passerelles, et recueil d'expériences pour sa production d'outils conceptuels.

### « Éducation Multimédia en Aquitaine »

Une fois par mois, l'association organise des ateliers EMA (Éducation Multimédia en Aquitaine) - qui proposent aux professionnels de l'animation socioculturelle de découvrir un usage ou un outil numérique, comme la création de blogs Wordpress, l'usage des jeux vidéo et de Facebook dans une approche psychosociologique, la réalité augmentée, la musique libre, la photo numérique, la Web radio.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

### « NetProjets »

Médias Cité héberge également le portail « NetProjets », mis en œuvre par le ministère de la Culture et de la Communication et la Délégation aux Usages de l'Internet. Il a pour objectif de valoriser et de mutualiser les pratiques numériques dans les domaines de la culture, de la jeunesse, de l'éducation et du social. Il propose une base de données regroupant des fiches synthétiques de présentation de projets ou d'activités, menés avec des outils multimédias, en ligne et hors ligne, à destination du grand public. Les fiches sont soumises par les porteurs de projets éligibles et font l'objet d'une validation avant mise en ligne.

On peut par exemple y trouver des informations sur des ateliers d'apprentissage des codes de narration programmation de jeux vidéo pour les 10-15 ans, de création de bandes dessinées numériques.

## Micronov - Conseil général de l'Ain

Le centre social de la Reyssouze et l'association Aucrey de Bourg-en-Bresse initient les bénéficiaires du RSA aux compétences informatiques de base nécessaires à l'insertion professionnelle.

Dans ce cadre, le Conseil général de l'Ain inclut un projet d'équipement matériel par partenariat public-privé avec divers acteurs dont Micronov, un équipementier et prestataire de services informatiques qui emploie lui-même des personnes en parcours d'insertion grâce à un partenariat avec l'association Micromegas. L'initiative a permis d'équiper 314 bénéficiaires en 2012.

*« J'aimerais souligner la coopération entre l'entreprise d'insertion Micronov et le Conseil général de l'Ain qui a permis la dotation en matériel informatique des bénéficiaires du RSA dans le cadre d'une formation aux usages de base. Elle me semble emblématique car elle illustre la nécessaire complémentarité des compétences, des missions et des énergies pour permettre l'inclusion numérique des populations les plus fragilisées. »*

## Ministère de l'Éducation nationale – spécialité informatique et sciences du numérique

La réforme du programme scolaire des lycées initiée en 2012 a donné lieu à l'ouverture d'une spécialité « informatique et sciences du numérique » pour prendre acte des mutations en cours dans la société du fait des technologies et des usages numériques, et mettre les programmes scolaires en phase avec les opportunités d'emplois. L'inspection académique a créé à cet effet un poste d'Inspecteur général pour l'informatique, occupé par un ancien professeur de mathématiques.

La spécialité est ouverte à titre expérimental aux élèves de terminale scientifique des lycées de Montpellier, avec l'objectif de généraliser le dispositif sur le territoire et de l'ouvrir aux autres options des classes de terminale de l'enseignement général et technologique. L'initiative est pilotée par des enseignants du supérieur pour chaque académie concernée, et un jury académique est chargé de délivrer des certifications complémentaires aux enseignants qui se sont portés candidats, professeurs de mathématiques et de technologie pour l'essentiel. L'enseignement est conduit sous forme de travaux pratiques et de projets par sessions de 2 heures hebdomadaires et est doté d'un coefficient deux pour le baccalauréat.

Dans ce cadre, le Centre national de documentation et de ressources pédagogiques (CNDP-CRDP), l'INRIA et l'association Pasc@line ont développé une plateforme collaborative nommée « SIL;O! » (Science informatique au lycée : oui !) qui héberge un fonds de ressources pédagogiques, un forum et une boîte à questions, à destination des enseignants. La structure a également édité un manuel pour « l'introduction à la science informatique pour les enseignants de la discipline en lycée ». Ce dernier comprend des sections dédiées à la représentation numérique de l'information, aux langages de programmation, à l'algorithmique, à l'architecture-réseaux, à la structuration et au contrôle de l'information et aux bases de données relationnelles.

« (Avec) l*a création d'un poste d'inspecteur général pour l'informatique, plus que la création d'un enseignement, on voit ici une volonté d'inscrire le développement de l'informatique à l'école dans la durée. »*

« (Un) *travail de fond a été initié par les emplois jeunes dans l'éducation nationale pour former les enseignants*

*et intégrer les TIC de façon transversale* ».

---

## Observatoire Jeunesse de Ploemeur

Partant du constat que les jeunes sont confrontés à un certain nombre de problématiques spécifiques – difficultés d'accès à l'emploi, fort taux de précarité –, que la fréquentation des services sociaux augmente et qu'il y a un manque de prise en compte globale de la situation des individus de la part des institutions d'accueil, la commune de Ploemeur (56) a créé en 2011 un Observatoire de la Jeunesse.

Constitué d'un ensemble de partenaires associatifs et institutionnels locaux, il doit permettre d'identifier les approches institutionnelles adaptées aux besoins des jeunes. Les travaux de l'Observatoire portent notamment sur des interrogations quant à l'accompagnement efficace des jeunes dans un espace numérique dont ils maîtrisent mieux les outils que les adultes ou sur les bonnes méthodes d'intégration des jeunes dans la vie de la cité.

*« L'observatoire Jeunesse de Ploemeur, est intéressant pas tant pour ce qu'il produit mais plutôt pour ce qu'il met en évidence et ses limites : jusqu'ou l'institué est-il prêt à aller face aux sollicitations de l'instituant. En janvier 2011 un travail autour des réseaux sociaux est entamé qui met en avant un besoin d'éducation au numérique non seulement pour les adolescents mais aussi et avant tout pour les adultes.*

*Deuxième point mis en avant : Internet est un lieu public dont les adultes doivent s'emparer. En août 2011, pour des raisons internes, le projet est stoppé : l'institution ne sera pas présente sur Internet. Dès le printemps 2012, des initiatives sont mises en place par la municipalité, avec des ados. Ces projets se retrouvent sur Facebook. Si l'institution stoppe, les adolescents, eux, avancent.* »

---

## Open Bidouille Camps

L'association Open Bidouille a été créée suite au succès du premier Open Bidouille Camp - OBC - en 2012 à Saint-Ouen (93), dans le but de pérenniser la démarche par la tenue régulière d'autres OBC. Ces événements se veulent des fêtes populaires ouvertes au public et gratuites (hors financement, sans bénéfices, des matériaux) dédiées à la pratique du « Do It Yourself - With Others » sous forme d'ateliers dédiés aux multiples formes de savoir-faire : jardinage, cuisine, couture, électronique.

À titre d'exemple, la session brestoise en 2013 a proposé des démonstrations d'imprimantes 3D avec le FabLab local et la Maison du Libre, des bornes de téléchargement gratuit de musique libre, de domotique artisanale ou d'initiation à Arduino.

*« Les Open Bidouille Camp sont des moments où on mixe les cultures, les origines sociales (membres d'associations d'insertion sociale, d'associations d'habitants, des ingénieurs, des scientifiques, des bricoleurs, etc.). Cette mixité sociale (autour du partage des connaissances) permise par le numérique est un facteur de lutte contre les exclusions et favorise l'e-inclusion. La capacité du public à s'emparer des projets numériques et à les détourner reste toujours aussi surprenante, car l'imaginaire construit autour des outils entièrement personnalisables et appropriables reste très fort. »*

## Outils-Réseaux

L'association Outils-Réseaux a été créée en avril 2008 à la de suite d'expérimentations de travail en réseau menées au sein de structures d'éducation à l'environnement. Elle regroupe des animateurs et des informaticiens et mène des actions de formation pour initier et accompagner les pratiques collaboratives en s'appuyant sur des outils Internet : fonctionner en réseau, travailler à distance, réaliser une plateforme Internet, un wiki, un agenda partagé, etc. Outils-Réseaux forme des animateurs, chefs de projets, documentalistes, étudiants, webmasters, enseignants, travailleurs indépendants, etc. lors de stages effectués à distance ou en présentiel.

---

## « Pass Citoyen Rhône-Alpes Numérique »

Dans le cadre de sa politique numérique, la région vise à soutenir en particulier les publics fragiles - jeunes déscolarisés, personnes en situation de handicap, demandeurs d'emploi, etc.
En parallèle d'un chantier de transformation pour l'accessibilité des EPN, elle met en place un dispositif de « Pass Numérique », qui a pour objectif de développer les usages numériques des habitants, sans volonté de substitution au B2i et autres certificats de compétence. Le but est de découvrir les grands domaines tels que l'identité-citoyenneté numérique, la recherche-production d'information ou les relations avec la e-administration.
Il est conçu dans un effort de partenariat entre structures de médiation numérique, sociale, missions locales, etc.
En cours d'implémentation, le Pass devra permettre de dispenser dix heures de "culture numérique" dans les EPN, pour une valeur nominative de 150 euros.
*« Action remarquable en ce sens qu'il propose à tous les citoyens de la région de disposer d'une culture numérique de base, point de départ d'une autonomie et de capacitation dans la société numérique* (…) *il sort du cadre habituel des référentiels numériques (PIM, PCIE, CNI, etc.) pour aller vers une compréhension des enjeux fondamentaux du numérique, tous en étant ouvert à l'ensemble des citoyens, sans exclusive.»*

---

## Permis de Vivre la Ville

Permis de Vivre la Ville est une association créée en 1987, sous le patronage de l'Abbé Pierre, pour la participation à la vie sociale locale des habitants des quartiers urbains en difficulté. Elle s'adresse en particulier aux jeunes, « à toute personne susceptible de remettre en question une image univoque de ces quartiers de résidence et de leurs jeunes habitants ». Son équipe est composée de profils variés : graphistes, médiateurs culturels, sociologues, éducateurs, étudiants, architectes, artistes.

**Les initiatives citées :**

### « Tremplin numérique »

« Tremplin numérique » est un projet expérimental pour le développement de l'emploi des jeunes issus des zones urbaines sensibles dans les métiers de la production de contenus multimédias. Il est mené actuellement avec 12 jeunes du quartier des Baconnets à Anthony (92).

Le chantier d'insertion entend tirer parti de l'approche pragmatique et interactive permise par l'apprentissage des outils informatiques « où il est question de logiciels et non pas de matières ».

Le programme comprend une formation d'opérateur numérique multimédia (maniement des logiciels spécifiques, effets spéciaux, cadrage, montage, etc.), des activités culturelles destinées à favoriser la compréhension des enjeux économiques, sociaux et culturels liés au numérique, avec le concours d'un réseau d'entreprises et d'associations partenaires. L'élaboration de la formation a été faite avec le concours de l'association colombbus, spécialisée dans l'éducation, la formation et l'insertion professionnelle des populations défavorisées grâce aux outils numériques.

Le chantier d'insertion développe actuellement des activités de prestations de service de création de projets multimédias, et compte parmi ses clients quelques collectivités territoriales et associations.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

### « Banlieues créatives »

Permis de Vivre la Ville est à l'origine d'un projet de création de plateforme Web appelée « Banlieues Créatives », en partenariat avec une équipe de journalistes et des membres du chantier d'insertion « Tremplin numérique ».

Elle vise à rendre compte de la créativité artistique, associative et entrepreneuriale des quartiers urbains de banlieue, et permettre l'échange et l'enrichissement du débat sur ces territoires. Le projet fait suite à l'édition en 2006 du livre du même nom, représentant 150 actions innovantes menées dans les quartiers par la journaliste Anne Dhoquois. L'association compte désormais utiliser cette base pour la création de sa plateforme médiatique, afin « de lutter contre les clichés » et « relier les franges de la population qui se méconnaissent et se jugent » par la présentation des talents des quartiers, sous forme d'articles, bandes dessinées, photographies et de vidéos réalisées par les jeunes du chantier d'insertion « Tremplin Numérique ».

Le lancement de la plateforme est prévu à l'automne 2013, suite à une campagne de financement lancée sur le site de levée de fonds Kiss Kiss Bank Bank.

---

## PiNG

PiNG

PING est une association nantaise, créée en 2004, pour la démocratisation de la culture numérique. Elle mène diverses actions de sensibilisation et de formation aux outils logiciels de création graphique ou de programmation, à destination de débutants ou de professionnels. Le terme PiNG désigne le dispositif de mesure du temps de réponse entre deux machines en réseau.
L'association comprend un atelier collaboratif – FabLab - qui permet aux particuliers de fabriquer eux-mêmes leurs prototypes, en utilisant les divers équipements à disposition et matériaux de récupération.

### « Parcours numériques »

PiNG a mis en place des rencontres annuelles dites **Parcours numériques**, à destination des acteurs de médiation numérique des Pays de la Loire. L'événenement donne lieu à des ateliers et des formations sur les outils et usages collaboratifs propres au mouvement du logiciel libre. La plateforme Web de l'initiative restitue

les éléments ayant émergé des ateliers et tient lieu d'espace d'échanges et de transmission des savoirs.

## Pôle emploi – Visio-guichets

Pôle emploi développe actuellement un service de proximité pour permettre aux demandeurs d'emploi situés dans les zones enclavées et rurales d'avoir accès à ses services. Les visio-guichets permettent par exemple de mener des entretiens de suivi, d'accompagnement des bénéficiaires du RSA ou de suivi de gestion des droits.

Les demandeurs d'emploi prennent rendez-vous avec leur conseiller puis se rendent dans le visio-guichet le plus proche, situé dans une mairie, une association, et échangent via une borne visiophonique. La borne peut être mutualisée avec différents services comme la Caisse d'allocations familiales et les usagers sont accompagnés par une personne du lieu d'accueil de la borne.

« *La mise en place et l'utilisation des visio-guichets a permis de désenclaver et de rendre un vrai service à des demandeurs d'emplois dans des zones éloignées et excentrées.*»

---

## Pôle numérique - Conseil général de la Drôme

Le pôle numérique est une association créée par le Conseil général de la Drôme et les chambres consulaires pour l'accompagnement des institutions publiques, associations, entreprises, etc. dans l'accès et les usages du numérique.

Le pôle est notamment chargé de la coordination des 40 EPI (EPN) du département, qui sont spécialisés par domaines ou types de besoins comme l'agriculture, la médiation sociale, l'emploi et l'insertion, la citoyenneté, la culture, les services publics. Le réseau a notamment suscité la création d'un projet d'échanges de savoirs entre les habitants par le biais du club informatique de la commune de Saillans.

La ville de Bourg-lès-Valence a par exemple mis en place un espace multimédia itinérant, qui permet aux habitants de découvrir et d'accéder à l'informatique et à Internet par l'accompagnement d'un médiateur et la mise à disposition hebdomadaire d'ordinateurs portables connectés dans des lieux de proximité, comme les maisons de la jeunesse et centres sociaux. Par ailleurs, un blog valorise des projets réalisés par les jeunes en difficulté sociale ou en décrochage scolaire suivis par le service de prévention spécialisée de la commune.

---

## R2K

R2K est une entreprise solidaire, qui agit pour l'accompagnement des publics éloignés de l'emploi, l'aide aux structures d'insertion, et propose des services locaux aux habitants et créateurs d'entreprises (EPN, espaces de co-working, conseils en formation et recrutement pour les politiques de diversité et d'engagement sociétal).

### L'UFA – CFA du numérique

R2K mène des expérimentations autour des métiers de l'économie numérique accessibles à des publics de bas ou de moyens niveaux de qualification. Ses sociétaires sont les fondateurs, salariés mais aussi bénéficiaires et usagers de son offre.

Dans cet esprit, l'entreprise a mis en place l'Unité de formation pour l'apprentissage (UFA), une formation en alternance sur deux ans qui délivre chaque année une vingtaine de diplômes homologués par l'État de technicien qualifié (niveau Bac + 1) sur les métiers de la numérisation de contenu et sur les métiers du réseau (community manager, documentaliste numérique, etc.). Elle s'adresse sans limite d'âge aux personnes sans qualifications, étudiants sans emploi ayant quitté l'université en première année, travailleurs handicapés.

L'UFA poursuit un objectif social - en matière d'accès à l'emploi des publics prioritaires - et économique - par la participation à l'élaboration d'une nouvelle offre de compétences sur le marché du travail et la réponse à un besoin croissant des organisations en gestion des contenus numériques. La formation bénéficie d'une collaboration avec l'APROGED, l'ANSA, le Centre de formation d'apprentis Paris Académie Entreprises - CFA PAE - et compte des entreprises partenaires des secteurs variés tels que le transport, énergie, assurance.

---

## SIMPLON

Situé à Montreuil, Simplon.co est un centre de formation accélérée à la programmation informatique et un programme d'accompagnement de porteurs de projets de start-up digitales.

Le projet est prioritairement tourné vers les débutants en informatique et les profils sous-représentés dans l'entrepreneuriat et le Web tels que les femmes, jeunes de milieux modestes et seniors. Les participants incubés peuvent recevoir une rémunération en cas de situation financière bloquante. Par ailleurs, Simplon. co privilégie les projets liés à la création de valeur par des applications Web/mobiles touchant au secteur de l'économie sociale et solidaire, de l'éducation et de l'intérêt général.

En parallèle, Simplon. co propose des formations expresses - éligibles au Droit individuel à la formation - sur des langages de programmation de base telle que Ruby, de programmation d'appareils sous Arduino, ou pour développer sa propre application.

La plateforme, fondée par quatre entrepreneurs-développeurs, est financée en partie par une démarche de *crowdfunding* (Ulule) et reçoit le soutien de nombreuses entités en termes de compétences, de recrutement, de financement ou de ressources pédagogiques. La première promotion de 24 personnes débutera en octobre 2013 pour six mois.

*« L'inclusion numérique ne se limite pas à l'accès aux services du numérique. Elle concerne aussi l'accès à l'emploi par la formation aux métiers du numérique pour tous les niveaux professionnels. Des initiatives comme celle de Simplon à Montreuil ou Soccha en Belgique qui croisent l'approche sociale de l'économie et l'innovation avec l'accès à l'emploi territorialisé paraissent porteuses d'avenir. »*

## « Solid'R net » – Conseil général des Deux-Sèvres

« Solid'R net » est un label attribué par le Conseil général des Deux-Sèvres aux EPN garantissant la présence d'un accès libre et gratuit sur chaque canton. Il est mis à disposition des établissements publics (bibliothèques, écoles, etc.) et associatifs (centres sociaux, etc.). Les actions de formation et de sensibilisation sont menées par un réseau de médiateurs numériques bénévoles, « fixes » et itinérants, dans une volonté d'investir sur les compétences et selon une formule adaptée aux zones rurales. Le terme recoupe également les diverses actions menées pour l'appropriation des TIC par le plus grand nombre :

- **accompagnement aux usages** dans les 35 EPN, avec une équipe de 11 médiateurs et une collaboration avec les réseaux d'éducation populaire, avec des formations de 45 heures en moyenne pour la découverte de l'ordinateur, d'Internet, de la bureautique et des droits et devoirs, aboutissant sur la délivrance d'une attestation PIM – « Passeport pour l'Internet Multimédia » ;

- **dotations en matériels informatiques** : distribution gratuite d'ordinateurs (1 000 à ce jour) reconditionnés par Les ateliers du Bocage, aux associations et habitants bénéficiaires de minima sociaux ou aux familles de collégiens, après formation aux usages de base ;

- diverses **aides à la connexion**, comme la prise en charge de l'acquisition du kit de connexion satellite pour les habitations non éligibles à l'ADSL ou au Wi Max.

*« Il nous semble que le dispositif Solid'rnet mis en place par le Conseil général des Deux-Sèvres est intéressant. Il consiste à mettre à disposition des établissements publics (bibliothèques, écoles, etc.) et associatifs (centres sociaux notamment) des médiateurs numériques « tournants ». Il s'agit donc d'investir sur les compétences plus que sur l'équipement. À noter que cette formule paraît adaptée à des zones rurales plus qu'à des zones urbaines, où la création de lieux spécifiquement dédiés à la médiation numérique semble toujours opportune. »*

## UNAPEI – ADAPEI

L'UNAPEI est une fédération d'associations (ADAPEI), créée en 1961, pour la défense des intérêts moraux et matériels des personnes en situation de handicap mental et de leurs familles, auprès des pouvoirs publics, établissements d'enseignement, services sociaux et médicaux. L'association contribue à la mise en place de services d'accompagnement, de structures d'accueil spécialisées ou de séjours de vacances adaptés.

### Supports pédagogiques adaptés sur tablettes tactiles

Elle développe notamment des supports audiovisuels pour travailleurs handicapés, dans un objectif d'accompagnement vers la qualification grâce à des contenus pédagogiques adaptés. Par ailleurs, l'association développe actuellement un projet de site collaboratif « Application autisme » recensant toutes les applications pédagogiques disponibles sur tablettes numériques et à destination de personnes en situation de déficience cognitive.

« (ADAPEI aide à la *mise au jour des compétences cognitives différenciées des personnes en situation de handicap mental par la pratique des tablettes numériques*. »

---

## Université de Strasbourg - Centre de Culture Numérique

Le Centre de Culture Numérique a été mis en place en 2012 par la Direction des Usages du Numérique de l'Université de Strasbourg, pour répondre aux nouveaux besoins en usage, recherche et formation dans le numérique. Le lieu est parti d'une approche de centre scientifique destiné à l'excellence de la recherche et

l'innovation des dispositifs de formation, et initie désormais une phase d' ouverture sur la cité, par la création de passerelles entre acteurs régionaux et la mise en réseau des étudiants, chercheurs, entrepreneurs, artistes et professionnels.

Le centre met à disposition des espaces de travail partagé, de démonstration et des amphithéâtres, et propose des conférences, formations et ateliers thématiques. Ses locaux sont conçus pour être en phase avec les pratiques actuelles en offrant de la flexibilité. Il abrite également un observatoire des usages et besoins numériques de la communauté universitaire et des besoins émergents dans la région pour les modes de travail intégrant des outils numériques.

---

## Ville de Brest

VILLE DE Brest

La ville de Brest s'est fixé plusieurs objectifs en matière d'inclusion numérique, notamment l'accès accompagné dans les quartiers populaires, le développement des usages comme facteur de lien social et d'estime de soi, ou le développement d'usages innovants contribuant à une culture partagée.

*« Le travail réalisé par la ville de Brest tout au long de ces dernières années est un modèle à bien des égards. Des PAPI, aux wikis territoriaux, du travail sur l'utilité sociale à la Cantine, et aux FabLabs… en passant par la biennale Forum des Usages Coopératifs de Brest, c'est un vrai projet de territoire au service d'une population multiple et citoyenne. C'est aussi et surtout le projet et le fait d'une véritable politique publique soutenue par un élu et une équipe qui est malheureusement difficile à reproduire en l'état mais dont on peut fortement s'inspirer. »*

## PAPI

Le terme PAPI désigne les 105 Points d'Accès Publics à Internet, gratuits, mis en place par la Délégation Internet et expression multimédia, disposés dans divers lieux fréquentés par le public tels que des centres sociaux, les Restos du Cœur, des maisons de retraite, afin de favoriser la diffusion et l'appropriation des usages par et avec le tissu associatif et les services publics.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## « Internet pour tous en habitat social » à Kerourien

Le quartier de Kerourien est issu des projets d'urbanisme d'après-guerre qui visaient à reloger rapidement des populations privées de toit dans des ensembles d'immeubles. Il fait l'objet du programme « Internet de quartier » qui recouvre des actions de type accompagnement scolaire, services publics en ligne, recherche d'emploi, incitation à l'utilisation des outils multimédias ou de logiciels libres.

Dans le cadre du programme « Internet de quartier », le projet « Internet pour tous à Kerourien » met en œuvre et accompagne une solution mutualisée d'accès triple Play à faible coût pour l'habitat social : prise en charge en totalité par la collectivité durant la période d'expérimentation de neuf mois, puis facturation à l'habitant au prix de 1 € à partir de 2011. Un projet de rénovation d'ordinateurs pour l'équipement des foyers est à l'étude.

Le suivi et l'évaluation du projet ont été confiés au laboratoire GIS M@rsouins, qui a réalisé une enquête préalable auprès des 600 logements du quartier pour identifier les prérequis et obstacles tels que les représentations des usages et non-usages des TIC. Le travail a été fait par quatre binômes comprenant un habitant en parcours de réinsertion et un jeune chercheur du laboratoire, dans une logique de consolidation du projet par l'implication de ses destinataires. L'étude a notamment conclu à la nécessité d'accompagner les personnes dans leur apprentissage et de favoriser les usages multimédias pour faciliter la reconquête de l'estime de soi des personnes fragilisées.

« *Le dégroupage des lignes (habitat social), parce qu'on ne raisonne plus « 1 foyer = 1 box » comme le font les fournisseurs d'accès. Les fournisseurs se trompent parfois de combat, c'est normal, l'intérêt n'est pas de vendre toujours plus de débit mais de le partager (et faire baisser le prix) afin que les habitants puissent profiter du*

*réseau et de ses potentialités. L'exemple du projet mené à Kerourien en 2009 est à mon sens une réussite*. »

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

### « Repères dans la cité »

« Repères dans la cité » est un site participatif sous forme de guide pratique, qui référence les structures brestoises du secteur sanitaire et social. Il est structuré en rubriques selon les besoins des destinataires, telles que « se déplacer », « se former-travailler », « se soigner, « prévenir », « avoir un toit », « se nourrir », etc. Une fiche détaille l'offre et les modalités d'accès aux services de chaque structure référencée : critères d'accès, horaires, adresse, trajet.

Le site fait suite à une initiative lancée par la ville en 2007 pour la mise en réseau des professionnels bénévoles travaillant sur l'isolement social des personnes en situation de précarité. Il rassemble plus de 200 entités du secteur sanitaire et social.

Le projet s'est par la suite enrichi en mobilisant les supports de création multimédia comme des outils de reconquête de l'estime de soi et de développement de lien social.

Par ailleurs, des ateliers spécifiques sont proposés aux acteurs des services sociaux pour faciliter leur appropriation des fonctionnalités et usages de publication collaborative du site.

Dans la continuité de cette initiative, le centre social de la rue Maissin de Brest organise par exemple des ateliers radiophoniques expérimentaux. Ainsi, en décembre 2011, les participants ont pu s'initier au fonctionnement d'un enregistreur numérique et repartir avec les enregistrements réalisés, en compagnie d'une professionnelle du son de la radio France Inter. L'initiative a été poursuivie à la demande des participants, sous forme de reportages sur la vie locale et de collectes d'enregistrements de chansons.

*« Les personnes viennent parfois plusieurs fois aux mêmes ateliers pour asseoir leurs pratiques de mise en ligne d'information. C'est une souplesse importante qui prend en compte les besoins des personnes.»*

*« Cette phrase : « Il n'y pas d'appropriation sans accompagnement » vaut pour tous et quel que soit l'éloignement du numérique. C'est ce que le service propose aux acteurs locaux. »*

*« Ce projet a également été la rencontre entre des acteurs du social et du numérique et un point de départ de coopération entre les deux champs. »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Projet « Intergénér@tions »

La ville lance depuis 2000 un appel à projets multimédias annuel sur des axes tels que le lien social, l'expression multimédia, les cultures numériques, les territoires en réseau. Les 400 projets sélectionnés jusqu'alors ont reçu une enveloppe maximale de 2300 euros.

Dans ce cadre, le projet « Intergénérations » a permis à des élèves en difficulté scolaire de mener durant trois mois des dispositifs de tutorat et d'assistance pour l'utilisation de l'informatique et d'Internet auprès de personnes âgées dans des maisons de retraite.

°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Les cartoparties de Plouarzel

La Maison du Libre de Plouarzel met à disposition l'application collaborative « Chimère », qui permet aux visiteurs d'agréger les données géographiques sur des fonds de carte de base et d'y ajouter des points d'intérêt spécifiques.

Dans cet esprit, la mairie de Plouarzel a lancé en 2009 un projet de mise à jour du plan communal en invitant les habitants et associations riveraines à deux « cartoparties » durant l'automne. Une cinquantaine de participants, habitants et non-habitants, se sont répartis sur le terrain par équipes munies de GPS et d'appareils photos, afin d'affiner le répertoire des routes, commerces et éléments du patrimoine local. Les informations collectées ont été exploitées pour la réalisation d'une carte communale par les habitants bénévoles, avec les outils mis à disposition par Open Street Map durant l'hiver. La carte a été diffusée fin 2010 sous Creative Commons.

*« Les habitants de Plouarzel réalisent la carte qui sera finalement celle utilisée par le SIG de la commune. »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Carnets collaboratifs « Wiki-Brest »

« Wiki-Brest » est un site collaboratif créé en 2006, dédié au patrimoine et au vivre ensemble, dont les contenus sont produits par les habitants de Brest et ses environs. Il contient plus de 4000 articles, sur des thématiques telles que les sites touristiques et du patrimoine vivant, la vie locale et les services, les associations, les événements, l'économie, l'emploi, l'environnement, la santé, les sports, etc.

Une animatrice propose un accompagnement pour l'utilisation du site, ce dernier intégrant par ailleurs des modules pour faciliter les démarches telles que des demandes d'autorisation de type « droit à l'image » aux 150 rédacteurs réguliers.

*« C'est un wiki de territoire qui grâce au travail de médiation permet à une grande diversité d'habitants de construire la connaissance d'un territoire (la dimension animation-médiation est fondamentale !). « Wiki Brest », résulte d'une politique volontariste de formation des acteurs associatifs. »*

°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Brest Creative

Brest Creative est un réseau territorial de l'innovation sociale ouverte, destiné à susciter la rencontre des porteurs de projets, favoriser la réutilisation des innovations, le croisement des compétences et le développement de démarches collaboratives. Des fiches descriptives d'initiatives recensées en France et à l'international sont disponibles sur la plateforme « Imagination for People ».

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## Le Forum des Usages Coopératifs

Le Forum des Usages coopératifs rassemble les acteurs d'Internet et du multimédia impliqués dans l'accès public, les politiques de la ville, les collectivités, l'économie sociale et l'éducation. Cette manifestation, qui se tient tous les deux ans, organisée par la ville de Brest, la région Bretagne et l'école Télécom Bretagne, propose sur trois jours des conférences et ateliers participatifs sur des thématiques telles que les mises en réseau des territoires autour des dynamiques de médiation, d'innovation et de lien social.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## La Cantine

La Cantine est un tiers lieux - lieu d'innovation hors domicile ou entreprise - et un espace de « co-working » ouvert au public, qui propose également divers événements, réunions thématiques, ateliers, etc. L'un des chantiers de travail de la structure porte sur l'objectif de mutualisation des compétences entre les nombreux porteurs de projets à vocation d'innovation sociale, dans un projet d'expérimentation d'un réseau d'échange pair à pair entre acteurs concernés.

°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°

## « Le Portail des Savoirs »

« Le portail des savoirs » est un projet d'élaboration d'une plateforme collaborative destinée à regrouper l'information relative aux rencontres, débats, conférences tenues par les acteurs privés ou publics du territoire dans les domaines culturels, scientifiques, économiques et sociaux, afin d'en augmenter la visibilité. Le site recense les dates et descriptifs d'événements ainsi que les diverses présentations, articles et compte-rendus disponibles sur les sites des entités organisatrices. On y trouve par exemple des cours publics sous forme vidéo comme « la Minute du chercheur » partagée par l'école Télécom Bretagne. La plateforme a été initiée par le réseau des bibliothèques municipales et le service Internet et Multimédia de la ville de Brest, avec l'objectif de fédérer à terme les contenus de toute la Bretagne occidentale.

## WEB SOURD

Web Sourd est une Société coopérative d'intérêt collectif basée à Toulouse. Elle est issue d'une collaboration entre la Fédération Nationale des Sourds de France et l'Union Régionale des SCOP Midi-Pyrénées - Languedoc-Roussillon.

Elle dispense des services aux personnes sourdes et malentendantes. Web Sourd a notamment contribué à la création d'une filière de traduction/interprétation à l'Université Toulouse II - Le Mirail. Ses services phares sont :

- L'information en LSF sur un site Web, enrichi par la traduction des dépêches AFP, et plus largement des services en faveur de l'accessibilité aux contenus média.

- La « Visio interprétation » - offre lancée suite à une expérimentation ayant pointé une forte demande pour pouvoir téléphoner depuis chez soi, aux services publics en particulier.

---

## INITIATIVES ETRANGERES

### Soccha

Soccha est une entreprise sociale belge basée à Bruxelles et à Madagascar, qui agit pour favoriser l'emploi de personnes socialement défavorisées. Elle crée des centres de formation continue pour personnes non qualifiées et met en œuvre des services de sous-traitance informatique aux entreprises. À ce jour elle a formé 120 personnes et a employé 35 personnes, pour une trentaine de clients situés dans quatre pays.

*« Des initiatives comme* (…) *Soccha en Belgique qui croisent l'approche sociale de l'économie et l'innovation avec l'accès à l'emploi territorialisé paraissent porteuses d'avenir. »*

---

### ministère de la Santé américain – « Text4 baby »




Le programme « text4baby » est un service d'information sous forme de conseils et rappels par texto aux femmes enceintes et mères de nourrissons américaines.
Le service est promu par les diverses agences sanitaires, associations et centres de prévention du pays, et sponsorisé par l'entreprise Johnson et Johnson. Il a été adopté par 135 000 femmes après une année de fonctionnement. Après inscription par sms ou sur Internet, les destinataires reçoivent trois messages par semaine durant la grossesse et jusqu'à l'âge d'un an de l'enfant, qui contiennent des informations en matière de vaccins, nutrition, sécurité, etc.
Dans l'attente des résultats de l'étude d'évaluation de l'impact du dispositif sur les populations, le ministère de la Santé a annoncé la création d'un groupe de travail « Text4health », pour évaluer les opportunités d'extension du service pour la prévention d'autres problématiques sanitaires (diabète, obésité, tabac, etc.).

Par ailleurs, le coordinateur pour les technologies de santé et le ministère américain des Anciens Combattants viennent de lancer un concours visant à repenser le dossier de santé du patient, pour l'améliorer et le rendre plus aisément utilisable et explicite pour les patients, leurs familles et les personnels soignants.

*« Le développement d'initiatives qui s'inscrivent dans la vie quotidienne des citoyens constituera un autre élément crucial pour les démarches d'e-inclusion en particulier dans le domaine de la santé. »*

## BAVC - San Francisco

Bay Area Video Coalition - BAVC - est un centre à but non lucratif dédié aux pratiques artistiques multimédias, basé à San Francisco. Il a été créé en 1976 pour rendre les technologies émergentes accessibles aux créateurs indépendants. Aujourd'hui, le lieu s'adresse à une mixité de destinataires, dans un but d'émulation et pour éviter la stigmatisation par types de publics. Il propose diverses formations : graphisme, webdesign, modélisation 3D, effets spéciaux, postproduction, etc.

BAVC propose un « Next Gen Youth Program » ou « Digital Pathways » aux 14-26 ans. Dans ce cadre, le programme « Tracks » permet d'ouvrir la formation d'un an, gratuitement, à une centaine de jeunes issus de milieux modestes. Les étudiants suivent des modules bihebdomadaires de 120 heures, dispensés par des professionnels (techniciens, artistes, codeurs, réalisateurs, etc.), primés pour certains. La formation aboutit à la production de portfolios destinés à valoriser les candidatures ultérieures et à des stages d'été en entreprise.

« (Ce type d'approche) *permet de mixer les publics e-exclus et e-inclus – on y apprend aussi bien à faire des effets spéciaux qu'à envoyer des e-mails*. »

---

## Réseau de centres UKOnline au Royaume-Uni

Online Centres Foundation est l'entité britannique de lutte contre l'exclusion sociale et digitale qui fédère un réseau de 5000 UKOnlinecentres, lieux partenaires qui fournissent un accès Internet gratuit ou à faible coût au public. L'organisation dispense des formations aux volontaires et employés des centres. Elle est menée depuis 2011 par l'ancienne équipe dirigeante du centre de Sheffield, regroupés au sein de la Tinder Foundation.

Elle dispense ces formations sur place et en ligne, via le site Learnmyway . La plateforme regroupe en un lieu toutes les ressources disponibles pour les débutants en TIC, proposées par les

Onlinecentres, la BBC et la Digital Unite, concernant les basiques de l'utilisation d'Internet. L'organisation mène également de nombreuses actions pour inciter les personnes expérimentées aux usages d'Internet à enseigner de façon volontaire leurs connaissances aux autres, et diffuse des supports d'accompagnement spécifiques pour les y aider.

Dans une section dédiée du site, l'organisation met à disposition ses rapports d'activités et documents relatant les résultats des projets de recherche et d'évaluation menés dans les différents centres du pays, à l'aide d'indicateurs chiffrés et de témoignages d'individus, comme le rapport publié en janvier 2012 sur l'impact social des actions d'inclusion numérique.

« *Ce programme se distingue en particulier par : la qualité de la recherche et des actions d'évaluation qui accompagnent les actions de e-inclusion et qui contribuent à outiller les professionnels travaillant dans les centres d'accueil des publics. La capacité à communiquer efficacement sur les résultats obtenus, en mettant clairement en avant les plus-values et progrès réalisés par les bénéficiaires des actions, ce qui donne aux financeurs une représentation concrète de l'utilité sociale du dispositif. Un exemple de témoignage recueilli auprès d'une bénéficiaire et mis en avant dans les documents de communication et de bilan : « J'ai appris plus que je ne pensais jamais pouvoir le faire. Cela a fait une telle différence dans ma vie. Je me sens plus heureuse, j'ai davantage confiance en moi, et j'ai plus de contacts avec ma famille et les personnes qui m'entourent » (Sandra, 53 ans).* »

---

## Soluciones praticas - dans les Andes Péruviennes

Soluciones Praticas est le nom espagnol de l'ONG britannique Pratical Action qui a mis en place un projet pilote dans la région de Cajamarca, dans les Andes péruviennes. L'initiative propose la diffusion d'informations par podcasts aux populations paysannes des villages reculés de la région, qui n'ont accès à l'électricité que quelques heures par jour. Les podcasts sont diffusés deux fois par mois par les huit infocentres de la région, qui fonctionnent pour la plupart à l'énergie solaire.

Les contenus sont téléchargés et diffusés par les stations radio locales et sont adaptés en fonction des spécificités de la zone destinataire : élevage de bétail et production laitière pour la zone de Chanta Alta, culture du raisin pour Chilete, etc. Le site Internet de l'organisation propose divers contenus en accès permanent, comme des fiches techniques sur l'agroalimentaire, les questions sanitaires, etc.

Les responsables du projet ont ensuite mené dans une seconde étape des actions de formation des habitants

locaux à la production de leurs propres contenus.

### « Proge Tiiger »




« Proge Tiiger » est le nom du programme éducatif estonien pour l'éducation aux usages numériques. Le projet vise à l'apprentissage des bases de la programmation d'applications et de la création de sites Web à partir de six ans, dans le cadre du programme scolaire et de clubs extrascolaires. Il est piloté par la Tiger Leap Foundation, entité responsable de la stratégie nationale pour les TIC dans l'enseignement. Le projet a consisté préalablement à la mise en place de cours en ligne destinés à accompagner les enseignants du primaire. Un premier groupe de 30 écoles a rejoint l'initiative fin 2012 et le développement se poursuit en 2013.

Les prémices du projet remonteraient à la fin des années 1990, où le gouvernement a mis en place un programme d'équipement de chaque école avec une connexion Internet, et une politique globale pour développer le pays par les technologies numériques après la fin de l'Union Soviétique.

*« Le dispositif de formation des enfants aux rudiments du « code » informatique dans les écoles estoniennes constitue une innovation pédagogique utile pour les familiariser au maniement de ces technologies et à terme leur permettre de devenir concepteur et non plus simplement consommateur de ces technologies ».*

## M-Pesa

« M-Pesa » est un service de transfert d'argent et de microfinance mis en place par Safaricom et Vodacom. Il s'agit du système de paiement par mobile le plus développé au monde. Il est disponible au Kenya, en Tanzanie, Afghanistan, Afrique du Sud et en Inde. Le service enregistre les utilisateurs à partir des numéros de cartes d'identité ou de passeports sans passer par le biais d'un compte bancaire.

«*L'accès au numérique est présenté comme l'objectif alors que l'objectif motivant est celui de l'usage que l'on peut en tirer* ».

# INITIATIVES EUROPÉENNES

## 7e programme-cadre de recherche – PC7

Dans le cadre de la stratégie de Lisbonne, le 7e programme cadre regroupe les initiatives de l'UE en matière de recherche pour la période 2007-2013. Il dispose d'un budget total de **50 milliards d'euros** (+41 % par rapport au 6e PC) pour les projets de recherche participant de la compétitivité, de l'emploi et de la construction d'une **économie de la connaissance**.

Les fonds sont alloués pour la plupart sur **appels à propositions**, sous forme de subventions aux acteurs de la recherche (associations, entreprises, chercheurs, autorités), pour le cofinancement de projets de recherche, développement technologique et démonstration. Les initiatives financées doivent démontrer une « valeur ajoutée européenne » (caractère transnational). Les entités et personnes issues de pays tiers sont éligibles lorsque les projets visent à aborder des problématiques de portée mondiale.

Le financement se fait à hauteur de 50 % pour les démonstrations et activités de R&D technologiques, 75 % pour certains organismes à but non lucratif et PME, et jusqu'à 100 % pour les projets de mise en réseau, formation, diffusion de connaissances et bonnes pratiques. Les appels à propositions sont publiés sur le site CORDIS (service communautaire d'information sur la recherche et le développement).

Le programme comprend cinq catégories, avec pour chacune d'elles un programme spécifique pour les différents domaines de la politique de recherche de l'UE (voir l'Espace européen de la recherche (EER)) :

- **coopération** : soutien aux projets collaboratifs menés par des consortiums transnationaux d'entreprises et universités pour dix domaines : santé, alimentation-agriculture-pêche-biotechnologies, énergie, transports, nanosciences, environnement, **TIC**, sciences socio-économiques et humaines, sécurité, espace (enveloppe de 32 milliards d'euros) ;

- **personnes** : soutien à la mobilité et au développement de la carrière des chercheurs par la formation initiale (Réseaux Marie Curie), formation tout au long de la vie, partenariats universités-entreprises, bourses diverses (4,7 milliards d'euros) ;
- **capacités** : soutien aux infrastructures de recherche : PME, régions, potentiel de recherche, science dans la société, cohérence des politiques de recherche, coopération internationale (4 milliards d'euros) ;
- **idées** : soutien à la recherche exploratoire dans tous domaines sur la seule base de « l'excellence scientifique » par le biais du Conseil européen de la recherche (7 milliards d'euros) ;
- **Recherche nucléaire :** fission, gestion des déchets, sûreté. (1,7 milliard d'euros).

**La section TIC bénéficie de la plus grosse enveloppe (9,1 milliards soit 64 %) du programme PC 7.**

Les actions soutenues concernent trois domaines : la productivité et l'innovation, la modernisation des services publics (santé, éducation, transports) et le soutien à la coopération et à l'accès à l'information. Le plan de travail de la section pour l'année 2013, fixe huit objectifs pour guider les choix de projets soutenus, dont :

**Objectif 5: ICT for Health, Ageing Well, Inclusion and Governance**

Cet objectif est dédié au soutien à la recherche-innovation en matière de santé, vieillissement, inclusion et gouvernance, avec une **priorité aux solutions qui améliorent les potentiels d'émancipation des usagers, et qui tirent parti des effets de réseaux typiques aux TIC** :

- **ITC for Health activities** pour le progrès dans la prévention et l'accompagnement personnalisé des pathologies et l'autonomie, et pour que les individus « deviennent cogestionnaires de leur santé », et **ITC for Ageing and Independant Living** pour les services, technologies et environnements contribuant à l'autonomie des personnes en situation de handicap ou seniors souffrant de pertes de motricité et/ou de facultés cognitives. La dotation est de 89,6 millions d'euros.
- **ICT for smart and personalised inclusion** pour les solutions et interfaces pour l'inclusion des publics à risques (handicap et faible niveau de compétences en TIC, notamment les personnes âgées). Les critères sont particulièrement orientés sur les projets apportant des solutions pratiques pour les personnes en situation de déficience cognitive dans un but de standardisation : jeux sérieux, réalité augmentée, crowd-sourcing, intelligence ambiante, etc. La dotation est de 19 millions d'euros.
- **ICT for Governance and Policy Modelling** pour les solutions TIC permettant l'*empowerment* citoyen et l'accroissement de la transparence sur les prises de décision. Les recherches soutenues doivent viser en particulier les solutions pour réduire l'exclusion socio-économique des jeunes, l'identification des tendances sociétales (data mining), l'innovation en matière de services publics (crowd-sourcing, technologies collaboratives, services transfrontaliers, amélioration des dispositifs d'identification et d'authentification

électronique). La dotation est de 19 millions d'euros.

**Enfin, un nouveau critère transverse est fixé pour 2013 sur le soutien aux plateformes TIC qui donnent racine ou impulsent l'innovation sociale** (outils participatifs, intelligence et de prise de décision collective, créativité). Les critères d'allocation des fonds : combiner des dispositifs de réseau social, de création coopérative et de partage de connaissance, de collecte d'information en temps réel fournie par les utilisateurs. La dotation est de 15 millions d'euros.

**Objectif 8 : ICT Creativity and Learning**

L'un des axes de cet objectif est la modernisation des systèmes d'éducation, par la formation aux TIC (data mining, analytics, etc.) et grâce aux TIC (environnements interactifs, plateformes collaboratives, etc.). La dotation est de 25 millions d'euros, 26 projets financés depuis 2008 (voir le listing).

*« Ces APP ont des points communs, comme le fait de favoriser la création de nouvelles formes de Partenariats Public Privé Particuliers (PPPP) ou encore le fait d'associer l'usager final dans tout le processus d'innovation. Ils financent les temps de concertation et de rédaction des retours d'expériences, ce qui manque beaucoup dans une période de forte évolution technologique et organisationnelle. »*

---

## Programme–cadre pour la compétitivité et l'innovation (PCI)

Le **Programme-cadre pour la compétitivité et l'innovation (PCI)** est destiné principalement aux PME par le soutien à l'innovation et l'éco-innovation. L'intervention se fait par l'amélioration de l'accès au crédit et des services d'appui aux entreprises dans les régions, avec un budget de 3,6 milliards d'euros pour la période 2007-2013.

Il se décline en trois sections opérationnelles : Programme pour l'innovation et l'esprit d'entreprise

(PIE), Programme Énergie intelligente (EIE) et le **Programme d'appui stratégique en matière de TIC (ITC PSP)**.

Ce dernier vise à encourager l'adoption des services basés sur les TIC innovantes et l'exploitation des contenus numériques par les citoyens, gouvernements, entreprises. Il soutient les activités intervenant dans les domaines tels que : « les TIC pour la santé, les personnes âgées et l'insertion, les bibliothèques numériques, l'amélioration des services publics, l'efficacité énergétique, la mobilité, le Web multilingue et l'évolution d'Internet ». « Les **actions en réseau pour partager les expériences et le déploiement** (…) sont également soutenues, ainsi que le suivi (…) par des études comparatives, des analyses et des actions de sensibilisation ».

*« Une sixième orientation serait de s'appuyer sur les avant-gardistes pour lancer des appels à projet autour de la médiation numérique. Avec un socle commun de valeurs qui émergent dans la Société des Connaissances, mais en laissant de la souplesse pour accueillir la créativité des répondants. Rédiger des appels à projets comme le fait la Commission européenne, en permettant une large concertation des acteurs, en finançant l'écriture de contenus, la remontée d'information. »*

---

## Programme EQUAL

Le programme EQUAL a fait partie de **l'Objectif 3** du FSE, pour la précédente programmation (2000-2006), qui soutenait l'adaptation et la modernisation des politiques et systèmes d'emploi, de formation et d'éducation. À lui seul, l'Objectif 3 a représenté deux tiers du FSE mobilisé en France soit près de 5 milliards dont 70 % pour des projets régionaux. Le programme EQUAL soutenait les projets innovants de coopération transnationale visant à lutter pour combattre les inégalités et discriminations sur le monde du travail.

L'innovation étant entendue ici comme appliquée aux démarches, méthodes et outils expérimentés - soit pour la première fois - soit sur un nouveau territoire, un nouveau public ou un nouveau secteur.

Les projets financés par le programme Equal reposaient sur des partenariats locaux, sectoriels ou nationaux, entre des collectivités, partenaires sociaux, entreprises, organismes de formation et

associations. L'initiative Equal a donné lieu a deux appels à projet en 2001 et 2004.

Le financement des projets se faisait en trois phases : construction des projets et partenariats, expérimentation et coopération européenne, valorisation des résultats. Au total près de 450 projets regroupant plus 2 000 organismes français ont été cofinancés par ce programme, 320 millions d'euros alloués par le FSE à ce programme en France. Il a notamment financé le projet « Accès pour tous TIC » initié par le Conseil général du Lot, qui a permis l'initiation de femmes issues du milieu rural aux outils numériques.

---

## Programme ARECA

**Le Programme –** « ARECA » - a pour objectif « l'amélioration des relations élus-citoyens-administration » est un programme Opérationnel du FEDER (2007-2013).

Le Conseil Régional de Nord-Pas-de-Calais et l'ATD-Quart Monde ont notamment bénéficié de fonds alloués dans l'Axe III, Sous-Axe II **–** société de l'information. amélioration des relations Élus – Citoyens. Il comprend un enveloppe totale de 10 millions d'euros.

**Axe 1. Développement de la prise en compte de la problématique « société de l'information » dans les collectivités territoriales.**

Les actions éligibles dans le cadre de l'axe 1 sont celles ayant trait à :

- **la sensibilisation des décideurs publics** à la société de l'information, le recours à un consultant pour accompagner la collectivité dans l'ensemble de la démarche de formalisation de la stratégie numérique, le recours occasionnel à des prestations externes pour aider la collectivité à diagnostiquer, réfléchir et décider sa stratégie numérique (aide au diagnostic, gestion de projet, dynamique de groupe, coaching).
- **le développement du nombre et de la qualité de services numériques rendus aux usagers ou aux agents ainsi que la transformation de l'organisation des structures pour rendre un meilleur service au public ;**
- les actions incitatives à la mise en œuvre de **chantiers de numérisation** (sensibilisation, communication, benchmarking, etc.), mise en place de nouveaux services numériques interactifs qui permettent si nécessaire le paiement en ligne, mise en place de **services innovants**, amélioration de la qualité de services existants (par exemple, via un guichet unique), mise en œuvre d'un schéma directeur de dématérialisation ;
- **le « développement du nombre d'utilisateurs des services numériques »** : actions de

communication, de sensibilisation, d'accompagnement des usagers, mise en œuvre de démarches innovantes pour augmenter le nombre d'utilisateurs, actions en faveur des personnes les plus éloignées des TIC, mise en complémentarité des différents modes de contact avec l'administration ;

- **le développement d'initiatives de collectivités pour mobiliser les outils de la société de l'information dans le cadre de consultations ou d'exercice de concertation autour de sujets d'intérêt général pour leurs habitants ».**

**Axe 2. Développement de l'emploi des TIC par les acteurs de la société civile dans le débat démocratique**

Les actions éligibles dans le cadre de l'axe 2 sont celles soutenant des dispositifs locaux comme les Fonds de Participation des Habitants, des associations locales impliquées dans l'animation d'agendas 21 ou d'autres dynamiques de concertation portées par des partenaires non institutionnels.

**Quels que soient les objectifs visés, les projets doivent justifier :**

- qu'ils « intègrent les dimensions humaines et organisationnelles qui conditionnent la bonne intégration et la pérennité des projets » ;
- utilisent les TIC en appui au projet du territoire ;
- s'articulent avec le(s) projet(s) communal (aux) et le(s) projet(s) inter-communal(aux) ;
- prennent en compte l'accès pour tous aux outils numériques, le développement des services et la sensibilisation aux nouveaux usages ;

peuvent inclure l'apprentissage des acteurs de terrain - pour leur donner une plus grande autonomie stratégique et technique ;

- prévoient la mise en place d'indicateurs et de méthodes de collecte de données pour l'évaluation et le partage des retours d'expériences vers les autres collectivités. »

## Europ'Act

Europ'Act, est l'outil au service de la mise en œuvre et du pilotage stratégique de la politique de cohésion en France pour la période 2007-2013. Placé sous l'autorité de gestion de la DATAR, en lien avec la DéGéOM pour l'objectif Convergence, Europ'Act est destiné aux acteurs concernés par la mise en œuvre de cette politique.

La politique de cohésion 2007-2013 exige de l'État membre son implication au niveau national et local. L'action de l'Union européenne vient ainsi en complément d'une double action nationale et locale pour promouvoir l'emploi, le développement durable, l'innovation.

Le programme national Europ'Act, cofinancé par le Fonds européen de développement régional (FEDER), a vocation à soutenir les initiatives développées en ce sens. Le programme consiste à identifier, valoriser et capitaliser les bonnes pratiques. Ceci permet ensuite de fournir à l'ensemble des acteurs impliqués dans la mise en œuvre de la politique de cohésion les appuis, les connaissances et les outils pertinents.

Il a notamment financé

- la création d'un dispositif adapté aux besoins des animateurs et médiateurs des espaces publiques numériques (EPN) - (ARTESI Île-de-France/Conseil régional de Bretagne…) ;
- Le Hub numérique territorial visant à mettre en réseau les acteurs numériques des territoires - (Observatoire des territoires numériques) ;
- la cartographie des acteurs locaux de l'association Villes Internet.