



« Evolution des pratiques et perspectives de l'inclusion numérique »

Restitution du groupe de travail Exclusion/Inclusion numérique
Avec Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales

Jeudi 1^{er} juillet 2021 de 10h00 à 17h00
A Mains d'œuvres, 1 rue Charles Garnier à Saint-Ouen

Réuni d'octobre 2020 à avril 2021, le groupe de travail « *Exclusion/Inclusion numérique et évaluation des pratiques professionnelles : ce que la crise sanitaire a mis en lumière* » s'est mis en place dans un contexte de questionnements et d'inquiétudes des professionnel·les de la politique de la ville. Alors que l'objectif de 100 % de services publics dématérialisés pour 2022, lancé par le président de la République en 2017, est en passe d'être atteint, la crise sanitaire a accéléré une dématérialisation et une numérisation des politiques publiques qui étaient déjà menées à marche forcée. Les expériences de basculement vers le numérique éducatif, la massification du télétravail, la fermeture de tous les guichets d'accueil ont démontré les limites du « tout numérique » et ont fait de l'inclusion numérique un enjeu prioritaire des politiques publiques.

Etabli pour « *améliorer la qualité de service* » pour les usager·es, « *offrir un environnement de travail modernisé* » et « *accompagner la baisse des dépenses publiques* », l'objectif de 100 % de services publics dématérialisé a généré l'exclusion des personnes les plus fragilisées. Ce phénomène d'exclusion a été identifié depuis plusieurs années par les professionnel·les de terrain, et confirmé par le Défenseur des droits dans son rapport de 2019. Cependant, il aura fallu la crise sanitaire pour que la puissance publique considère qu'il n'est pas acceptable que les services publics ne puissent pas toucher l'ensemble des habitant·es et surtout les plus vulnérables.

C'est dans ce contexte qu'une vingtaine de professionnel·les de divers horizons (Etat, collectivités territoriales, établissements publics, associations ...) se sont réuni·es pendant six mois, lors de quatre séances de travail. Ils·elles ont échangé sur les actions qu'ils·elles pouvaient mettre en œuvre pour assurer l'inclusion numérique des habitant·es de la Seine-Saint-Denis : diagnostic des besoins, conception de stratégies territoriales, dons d'équipements, médiation numérique.... Ils·elles ont aussi observé ensemble le lancement de l'appel à manifestation d'intérêt des conseillers numériques.

Sous le regard de Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales, de nombreux questionnements ont émergé : l'inclusion numérique doit-elle être déléguée à des experts du numérique ou doit-elle relever d'une évolution des pratiques de l'ensemble des professionnel·les ? Comment créer les synergies et les coopérations permettant de mailler l'ensemble du territoire et parvenir à inclure les plus éloigné·es des services publics ? Les outils et référentiels dont disposent les professionnel·les sont-ils pertinents pour atteindre les objectifs d'inclusion ?

Cette journée sera l'occasion d'une réflexion ouverte à des professionnel·les qui partagent ces questionnements mais aussi à des acteurs et actrices qui jouent un rôle clé dans l'impulsion de projets d'inclusion numérique en Seine-Saint-Denis.

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

10h00 **Accueil café**

10h15 **Mot d'accueil**

 | *Sandrine JOINET-GUILLOU, présidente de Profession Banlieue*
 | *Pierre MAZET, chercheur en sciences sociales*

10h30 **La mise en place de projets concertés d'inclusion numérique : les freins et ressources du territoire**

Table ronde avec les participant-es du groupe de travail : **Louise AZZONI**, chargée de développement local à La Courneuve, **Abdelkhalek BOUKHATEM**, Directeur du CCAS de Pantin, **Mahmoud BOURASSI**, Responsable de la Maison de la jeunesse et des services publics à Bondy, **Siane DE CAMAS**, chargée de mission au cabinet de la préfète déléguée, **Bintou DIARRA**, Directrice du Centre social Couleurs du Monde à La Courneuve, **Christophe FERREIRA**, chargé de développement DSU à l'APES, **Hafida FODIL**, Référente plateforme informatique et numérique à Grand Paris Grand Est, **Timothée GAUTHIEROT**, conseiller municipal au numérique à Noisy-le-Sec, **Elida KOCANI**, chargée de mission, à l'association GRDR, **Cécile KULA**, chargée de projet à la Fédération des centres sociaux du 93, **Hermione LEMOIGNE**, chargé de développement territorial à Grand Paris Grand Est, **Jeanne MARTIN**, chargée de mission à la CPAM, **Noémi MULLER-COHEN**, médiatrice Maison Marcel Paul à La Courneuve, **Jean-François NICOLAS**, chargé d'accompagnement au CCAS de Romainville, **Anne-Charlotte ORIOL**, chargée de projet d'inclusion numérique au Conseil départemental, **Raphaël OUFKIR**, chargé de formation association SFM-AD, **Jérôme RADAL**, médiateur numérique au Centre social Le 110, **Aurélien RAPHAËL**, conseillère technique en développement social et numérique au Conseil départemental, **Clémence RIVET**, chargée de projet Information Jeunesse à Rosny-sous-Bois, **Fatma SAHEL**, Responsable de l'accueil social et domiciliation à Saint-Ouen, **Véronique SAINT-AUBIN**, Directrice de l'association SFM-AD

12h **Déjeuner sur place**

13h30 **Inclusion numérique et relations aux services publics : comment assurer l'accessibilité de tous et de toutes ?**

Intervention de **Anne-Claire MIALOT**, préfète déléguée pour l'égalité des chances de la Seine-Saint-Denis

Table ronde avec :

Anne-Sophie CASTEIGT, directrice de l'emploi, de l'insertion et de l'attractivité territoriale du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Grégory JACOB, chef de projet du programme « Société numérique », Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT)

Damien MONNERIE, directeur, Hub Francil'in

Sophie PISK, cheffe du pôle régionale, Défenseur des droits

15h **Forum des acteur·rices de la Seine-Saint-Denis**

3 ateliers successifs sont proposés aux participant-es afin d'échanger leur expérience et de favoriser leur mise en réseau.

Atelier 1 : Les pratiques professionnelles à l'épreuve de l'accompagnement numérique
Atelier 2 : Les projets d'inclusion numérique parviennent-ils à toucher les publics les plus fragilisés ?
Atelier 3 : Quelles coordinations territoriales en Seine-Saint-Denis ?

16h30 Synthèse des ateliers par *Pierre MAZET*
