

*Les groupes
de travail* de Profession Banlieue

**EXCLUSION
/ INCLUSION
NUMÉRIQUE
& ÉVALUATION
DES PRATIQUES
PROFESSIONNELLES**

**CE QUE LA CRISE
SANITAIRE A MIS EN
LUMIÈRE**

**GROUPE DE TRAVAIL ANIMÉ
PAR PIERRE MAZET,
CHERCHEUR EN SCIENCES SOCIALES**

**PROFESSION
BANLIEUE**

PRÉSENTATION DU GROUPE DE TRAVAIL

Après l'intervention de Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales, lors d'une matinée d'échanges ¹ consacrée à la dématérialisation des services publics organisée en 2019 par Profession Banlieue et Fabrique Territoires Santé ², les participant-es ont souhaité poursuivre la réflexion engagée. Pierre Mazet est un chercheur indépendant qui a travaillé une dizaine d'années à l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore). La thématique de l'inclusion numérique, dans le champ plus large de la transition numérique, et de ses effets sur l'action publique, constitue son objet de recherche et d'étude principale.

C'est en s'appuyant sur ses compétences qu'un groupe de travail s'est formé et s'est réuni d'octobre 2020 à avril 2021, dans un contexte de questionnements et d'inquiétudes des professionnel·les de la politique de la ville. Intitulés « Exclusion/Inclusion numérique et évaluation des pratiques professionnelles : ce que la crise sanitaire a mis en lumière », les quatre ateliers du groupe de travail ont rassemblé une vingtaine de professionnel·les de divers horizons : associations, État, collectivités territoriales, établissements publics, bailleurs... À travers ce groupe, les participant-es sont venu-es chercher des éléments pour alimenter une réflexion en cours dans leur territoire ou dans leur institution, que ce soit pour l'élaboration d'un diagnostic et d'une stratégie territoriale, la définition d'un profil de poste de médiation numérique, l'accompagnement des dons d'équipements, ou encore l'écoute des besoins des acteur·rices pour des professionnel·les chargé·es de la coordination de dispositifs départementaux ou intercommunaux.



Tous les documents
soulignés sont accessibles
en téléchargement

(1) MAZET Pierre, *Dématérialisation des services publics et accès aux droits, quels enjeux ?* Profession Banlieue, Collection : Les Textes, 2019

(2) [Fabrique Territoires Santé](#), réseau national des démarches territorialisées de santé (ASV, CLS, CLSM...)

→ Le texte de Profession Banlieue présente une synthèse des questionnements soulevés et des réflexions croisées ; il se compose ainsi pour partie des éléments de cadrage posés par Pierre Mazet, et de retours d'expériences des membres du groupe de travail.

Il ne parvient pas en revanche à refléter la diversité, la qualité et la somme de toutes les contributions de ce groupe, composé de :

Louise AZZONI, chargée de développement local, La Courneuve

Abdelkhalek BOUKHATEM, directeur de l'action sociale et des relations avec les usagers, Pantin

Mahmoud BOURASSI, responsable de la Maison de la jeunesse et des services publics, Bondy

Claudia DA COSTA, directrice adjointe du Centre social Louise Michel, Neuilly-sur-Marne

Siane DE CAMAS, chargée de mission au cabinet de la Préfète déléguée pour l'égalité des chances, Préfecture de la Seine-Saint-Denis

Bintou DIARRA, directrice du Centre social Couleurs du Monde, La Courneuve

Christophe FERREIRA, chargé de développement social urbain, l'APES

Hafida FODIL, responsable de l'unité d'accueil administratif, direction emploi formation insertion et équipements territorialisés, Grand Paris Grand Est

Timothée GAUTHIEROT, conseiller municipal au numérique, Noisy-le-Sec

Elida KOCANI, chargée de mission, association GRDR

Cécile KULA, chargée de projet, Fédération des centres sociaux de la Seine-Saint-Denis

Hermione LE MOIGNE, chargée de développement territorial, Grand Paris Grand Est

Noémi MULLER-COHEN, médiatrice Maison Marcel Paul, La Courneuve

Jean-François NICOLAS, chargé d'accompagnement social et professionnel, CCAS de Romainville

Anne-Charlotte ORIOL, chargée de projet d'inclusion numérique, Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Jérôme RADAL, médiateur numérique, centre social Le 110

Aurélien RAPHAËL, conseillère technique en développement social et numérique, Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Clémence RIVET, chargée de projet Information Jeunesse, Rosny-sous-Bois

Fatma SAHEL, responsable de l'accueil social et domiciliation, Saint-Ouen

Véronique SAINT-AUBIN, directrice, association SFM-AD

Nous les remercions sincèrement pour leur investissement et leur assiduité.

→ Les questionnements du groupe ont été adressés à des acteur·rices clés de l'inclusion numérique lors d'une journée de restitution organisée le 1^{er} juillet 2021. Les interventions de :

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

Grégory JACOB, directeur adjoint du programme Société numérique, Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

Damien MONNERIE, directeur, Hub Francil'In

viennent ainsi composer une somme de repères et d'éclairages sur les stratégies et les outils d'une politique publique naissante.

→ Enfin, Profession Banlieue a également souhaité associer à ce travail, Sophie PISK, cheffe de pôle régional du Défenseur des droits, poursuivant ainsi son travail de veille sur les conséquences de la dématérialisation des services publics en termes d'accès aux droits et de pratiques professionnelles.

introduction

1. Exclusion/inclusion numérique, une question émergente

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 services publics 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. Établi pour « améliorer la qualité de service » pour les usager·ères, « offrir un environnement de travail modernisé » et « accompagner la baisse des dépenses publiques », l'objectif de 100 % de services publics dématérialisés 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 2019³.

Le groupe de travail a échangé sur les actions que les participant·es 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 (AMI) des conseiller·ères numériques. Sous le regard de Pierre Mazet, de nombreux questionnements ont émergé : l'inclusion numérique doit-elle être déléguée à des expert·es 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 ? Les outils et référentiels dont disposent les professionnel·les sont-ils pertinents pour atteindre les objectifs d'inclusion ?

(3) Défenseur des droits, Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, 2019
<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf>

2. Enjeux du groupe de travail

Pierre Mazet, *chercheur en sciences sociales*

“ Le champ de l’inclusion numérique est à la fois extrêmement large et assez peu défini.

Dans le cadre du groupe de travail mené à Profession Banlieue, l’enjeu a été d’affiner les réflexions par les sciences sociales, les expériences existantes ou par des retours d’expériences d’acteur·rices du territoire. Les médiateur·rices numériques qui font de l’inclusion numérique depuis dix ans, ont une idée du sujet qui est très différente de la question que peuvent se poser les acteur·rices du Conseil départemental, par exemple, quand ils·elles veulent accompagner aux démarches administratives en ligne. Et pourtant, cela entre dans le champ très large de l’inclusion numérique.

La crise sanitaire a bousculé notre démarche, car l’idée du groupe avait été lancée avant que le confinement ne mette en évidence la dépendance à la dimension et aux outils numériques. Des problématiques très spécifiques sont venues s’insérer dans la question de l’inclusion numérique, notamment la continuité pédagogique et les usages d’équipements numériques des jeunes, question qui était auparavant très marginale et rarement mise au centre. Avant la crise sanitaire, les acteur·rices de la médiation numérique affirmaient, sans être entendu·es, que les *digital natives* (la génération qui est née avec des smartphones) étaient en difficulté par rapport à certains usages numériques.

Un deuxième événement, corrélé aux effets du confinement, est venu nous percuter dans le cours du développement de notre groupe de travail : l’appel à manifestation d’intérêt lancé par l’Agence nationale pour la cohésion des territoires (ANCT), et en particulier le programme Société numérique basé sur les financements du Plan de relance. Il s’agit d’un marché pour la formation et le financement de 4 000 conseiller·ères numériques sur l’ensemble du territoire national. Les préfetures ont organisé au niveau départemental la remontée des demandes des territoires pour avoir des conseiller·ères numériques dont la mission est de pouvoir répondre à trois enjeux : le numérique du quotidien, l’accompagnement aux démarches en ligne, et la montée en compétences numériques.

Le groupe de travail s’est orienté vers une réflexion sur l’arrivée du nouveau dispositif et ses conséquences, questionnant ainsi les modifications d’un écosystème naissant des acteur·rices de l’inclusion numérique. Il a également été l’occasion d’entendre les retours d’expérience d’acteur·rices qui ont permis d’aborder des sujets innovants : l’accompagnement des jeunes, l’animation de réseau et la place des hubs territoriaux et enfin, l’émergence, encore très relative, d’élus·es locaux·ales dédiés·es au numérique. ”

SOMMAIRE

I. (P.7)

**RÉFLEXIONS AUTOUR DES PRATIQUES
PROFESSIONNELLES**

1. Retours d'expériences sur l'impact de la crise sanitaire
2. La dématérialisation : conséquences et recherches de solutions
3. Une pédagogie de l'inclusion numérique à construire

II. (P.12)

**VERS UNE POLITIQUE PUBLIQUE D'INCLUSION
NUMÉRIQUE ?**

1. Quelle coordination territoriale ?
2. Cartographie et diagnostic : étapes fondamentales de la coordination
3. Les conseiller-ères numériques : lancement d'un dispositif



Dans ce document les liens
soulignés sont actifs.

I.

RÉFLEXIONS AUTOUR DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

1. Retours d'expériences sur l'impact de la crise sanitaire

Noémi Muller-Cohen, médiatrice numérique

“ Je suis médiatrice numérique et à l'accès aux droits à La Courneuve. Il s'avère que je travaille dans une structure municipale d'accueil pour les seniors, mais comme la structure a dû être fermée pendant la crise sanitaire, en tant qu'agente municipale j'ai été appelée à d'autres missions, dont la vaccination. Je ne sais pas du tout comment se sont mis en place les plans stratégiques et la définition des politiques publiques de grande ampleur : j'ai une focale totalement différente, je suis vraiment sur le terrain.

Nous, concrètement, on devait faire l'accueil en centre de vaccination. Le public accueilli avait plus de 75 ans et correspondait au public visé par notre structure, mais on ne les connaissait pas, ce n'était pas des Courneuvien·nes. Quand le centre de vaccination a pris conscience de ce décalage, nous avons commencé à demander aux gens d'où ils venaient et à faire des statistiques. 80 % des usager·ères du centre de vaccination de La Courneuve étaient des Parisien·nes et des seniors de Versailles et d'Issy-les-Moulineaux, seuls 20 % étaient des Courneuvien·nes. Avant que l'on fasse des actions, au tout début de la vaccination et pendant les deux premières semaines, 5 % du public seulement était des Courneuvien·nes. Le numérique a été un problème parce que le seul moyen de prendre rendez-vous était Doctolib. On aurait pu mettre en place des rendez-vous téléphoniques, mais dans un premier temps avec 1 000 appels par jour au centre de santé qui est aussi un centre de santé généraliste, ce n'était pas gérable. Doctolib a été une solution technique mais n'a pas été accessible de la même manière à tous·tes les seniors. ”

Clémence Rivet, chargée de projet information jeunesse

“ Je suis chargée de projet information jeunesse au sein du pôle information jeunesse (PIJ) de la ville de Rosny-sous-Bois. Pendant le premier confinement, beaucoup de lycéen·nes n'avaient pas les outils adéquats pour poursuivre leur scolarité. Quand on a pu rouvrir le PIJ, ils·elles sont venu·es nous voir presque en urgence pour accéder aux PC qui sont à disposition dans notre lieu d'accueil, mais qui d'habitude est plus un lieu d'orientation et d'information. Les outils informatiques étaient déjà beaucoup utilisés, mais là c'était démultiplié, la demande était beaucoup plus forte. Les jeunes nous ont dit que leur plus grand besoin c'était l'outil informatique ou le réseau internet parce qu'il y avait tellement de monde à la maison que le réseau était saturé. Ils·elles nous ont indiqué qu'il ne leur restait plus que le téléphone et la 4G dont le forfait s'épuise vite. Le PIJ s'est demandé très vite ce qu'il pouvait faire. On en a discuté avec les établissements scolaires, on a fait une veille sur ce qui existait comme dispositifs pour aider les jeunes et trouver les financements dont ils·elles avaient besoin. Ce n'était pas avec un téléphone qu'ils·elles allaient pouvoir suivre sereinement les cours, et, pour les plus âgé·es, faire une recherche d'emploi. Nous avons alors lancé deux initiatives.

Bourse numérique

La première était de proposer une bourse numérique. C'était une décision de l'équipe, ce n'était pas une commande de l'institution. Pour les pouvoirs publics, il était compliqué de savoir comment agir au début de la crise Covid, et quelles politiques adopter à ce moment-là. Du coup, on a décidé de faire une proposition de bourse numérique qui a été acceptée par notre direction et par le conseil municipal. L'équipe a donc développé un pass numérique afin que les jeunes puissent s'acheter un ordinateur. Concrètement c'est une bourse de 300 euros sur critères sociaux sur laquelle nous ne communiquons pas auprès du public mais uniquement auprès des partenaires. C'est la mission locale, les lycées, les éducateur·rices de rue, le service social départemental et des structures associatives comme les centres sociaux qui peuvent nous orienter les jeunes. Les partenaires doivent faire une note très synthétique pour nous expliquer pourquoi tel jeune a besoin d'un outil informatique. Loctroi est conditionné à un accompagnement. Même si l'équipe se débrouille dans le domaine de l'informatique, ce n'est pas notre métier de base. Mais on a la

chance d'avoir un fab lab dans la ville et il y a une association autour du numérique avec qui on a un partenariat. On réoriente alors les jeunes dans le besoin vers eux pour qu'ils-elles soient accompagnés. Dans le dossier qu'on leur fait remplir, on leur demande s'ils-elles savent utiliser Internet, installer un antivirus, quelles sont leurs pratiques et à quoi va leur servir l'ordinateur. Si un-e jeune a besoin de travailler ses cours ou est en recherche d'emploi, il lui faut clairement la suite Office. S'il-elle ne sait pas l'installer, il-elle est orienté-e vers une structure qui sera en capacité de l'accompagner sur cette question-là. Si jamais la structure est fermée pour une raison ou une autre, il-elle revient nous voir et on le fait ensemble. La grande chance que l'on a sur ce dispositif est qu'on a pris parti de leur donner l'argent avant d'avoir la preuve d'achat. La somme de 300 euros est attribuée dès la validation en commission.

Maintenir l'accueil physique

La seconde initiative a été de maintenir l'ouverture de notre structure pendant le confinement pour éviter la fracture numérique. L'équipe a consulté les textes du Journal officiel et on est resté ouvert en respectant le cadre légal : application des gestes barrières, distanciations sociales... Cela nous a permis de garder le public jeune qui avait vraiment besoin d'accéder à des outils et de mieux les comprendre. Les jeunes sont très autonomes sur le téléphone mais démuni-es face à un ordinateur... Le projet du pass numérique a émergé aussi du fait des résultats des enquêtes nationales existantes. En France, beaucoup de foyers ont un ordinateur, mais dans une famille nombreuse, c'est insuffisant. ”

2. La dématérialisation : conséquences et recherches de solutions

Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales

“ Un-e médecin a beaucoup moins de démarches en ligne à faire qu'une personne bénéficiaire des minima sociaux ; l'exemple est caricatural mais malgré tout, juste socialement. Les droits sociaux cherchent à épouser une grande diversité de situations de vie : cela suppose de nombreuses interactions, qui prennent à présent la forme d'interactions numériques. Le paradoxe est que ceux-elles qui ont le plus de démarches en ligne à effectuer sont ceux-elles qui sont le moins équipés. Pour les cas complexes, un-e interlocuteur-ice est

nécessaire ce qui soulève les questions de la limite de compétence des accompagnant-es et de la nécessité d'avoir des relais au sein des administrations. La gestion des droits complexes ne peut pas être réglée par la mise en place de conseiller-ères numériques, ni même par un travailleur-euse social-e expérimenté-e : la diversité des cas de figure ne permet pas à un-e seul-e professionnel-le d'être en capacité de répondre à toutes les situations.

L'accompagnement aux démarches en ligne doit aller de pair avec des courroies de transmission avec l'administration concernée, il est important d'en faire état et d'obtenir la mobilisation des organismes dématérialisants.

Ce qui ressort très fortement du discours des acteur-rices, est que la dématérialisation fonctionne bien pour les cas simples. Auparavant, les formulaires papier avec des cases à cocher avaient leurs limites, mais on pouvait écrire dessus pour ajouter une explication à une situation non-prévue par l'administration, ou joindre des justificatifs. Les travailleur-ses sociaux-les adressaient des informations aux services instructeurs, qui disposaient des éléments nécessaires pour faire aboutir la procédure. Aujourd'hui, les interfaces numériques ne permettent plus ces ajouts. De ce point de vue-là, elles sont assassines car elles ne permettent pas ce degré de détail. Les accompagnant-es aux démarches en ligne se retrouvent très souvent dans la même position que les usager-ères, à savoir être obligé-es d'attendre d'une plateforme qu'elle réponde, sans possibilités d'être en contact direct avec les services.

Un processus nécessairement intégral ?

La dématérialisation eu lieu de manière assez brutale et assez différemment selon les administrations. Les impôts offrent depuis le début des années 2000 la possibilité de faire une télédéclaration. Cela a été étagé au fil du temps sur les déclarations de revenus en particulier. À partir de 2015 commence une phase de généralisation dans les organismes de Sécurité sociale. Le lancement en 2017 d'Action publique 2022, qui se donne comme objectif la dématérialisation à 100 %, marque l'engagement de tous les services de l'État. On note cependant que cet objectif des 100% n'est pas signifiant dans la mesure où le nombre d'actes administratifs n'est pas connu.

La dématérialisation est-elle par nature intégrale et exclusive ? Elle pourrait laisser la possibilité d'une relation avec l'administration par un autre canal de communication. Elle aurait pu s'opérer en France en conservant des guichets physiques et téléphoniques restant ouverts pour permettre à ceux-elles qui ne sont pas à l'aise avec le numérique, pour diverses raisons, de continuer à faire comme ils-elles le faisaient avant. Or, avec son développement,

nous avons assisté à une fermeture des guichets des administrations au sens large : guichets SNCF, permanences CAF, trésoreries publiques, préfectures, demandes d'asile... Cela a eu pour effet immédiat d'exclure des personnes de l'accès à la relation administrative avec un effet de report et de transfert sur des acteur·rices de proximité.

Il ne faut pas céder à la pensée magique. On a l'impression que parce que c'est numérique ça révolutionne absolument tout, mais on découvre en réalité des problèmes qui existaient déjà auparavant. En effet, des proches peuvent faire à la place, mais il existe un point aveugle en termes de recherche sur ce qu'ils-elles font et sur qui ils-elles sont exactement. Auparavant, des personnes accompagnaient pour remplir les déclarations d'impôt papier, et le font aussi en numérique. À l'inverse, des personnes qui étaient très autonomes sur papier, ne le sont plus avec le numérique. La question du non-recours aux droits se pose avec acuité.

De nouveaux-elles accompagnateur·rices des démarches administratives émergent comme les conseiller·ères numériques, mais il y a d'autres acteur·rices comme :

- les médiathécaires qui ont vu arriver énormément de demandes administratives, alors qu'ils-elles n'en avaient pas du tout auparavant ;
- les animateur·rices multimédias qui accompagnaient les publics vers un apprentissage à visée professionnelle ou dans le cadre d'un loisir et qui ont également été happé·es par la demande d'accompagnement administratif. Ces professionnel·les sont néanmoins de moins en moins nombreux·ses avec la fin du soutien financier de l'État et des contrats aidés.

Montée en compétence et interconnaissance

Dans le monde de l'action sociale qui avait l'habitude des relations en face-à-face, l'arrivée du numérique a été assez mal perçue par une partie des professionnel·les. Même si les réactions ont été très différenciées, le numérique s'est imposé de façon brutale sans formation et organisation de la montée en compétence numérique nécessaire. D'un côté, nous assistons à un manque de compétences numériques de l'action sociale et de l'autre, à un manque de compétences techniques et administratives pour le monde de la médiation numérique. Nous voyons à quel point l'inclusion numérique, en fonction de l'endroit où on met le curseur, embrasse des choses assez différenciées et porte un enjeu d'interconnaissance parce que, par principe, il est très difficile pour un·e acteur·rice de répondre à toutes les questions soulevées. Au-delà de la création de nouveaux métiers de l'inclusion numérique, la coordination territoriale apparaît donc comme indispensable. ”

Siane de Camas, chargée de mission au cabinet de la Préfète déléguée pour l'égalité des chances de la Seine-Saint-Denis

“ La Seine-Saint-Denis comptera 30 maisons France services fin 2022. La maison France Services est un lieu d'accès aux services publics qui centralise dans une même structure différents opérateurs publics et privés comme la CAF, la CNAV, le Trésor public, l'Assurance Maladie, Pôle emploi, le ministère de la Justice, les services du ministère de l'Intérieur pour les actes administratifs, la MSA... Deux agent·es, au minimum, y sont en charge d'accueillir et d'accompagner les usager·ères dans leurs démarches administratives du quotidien. Ils-elles sont supposé·es les aider dans les démarches qu'ils-elles sont présumé·es être en capacité de faire seul·es à la maison. Pour répondre aux problématiques qui sont plus complexes, un lien privilégié est établi entre les agent·es France services et les opérateurs des administrations partenaires. Cette relation passe par deux canaux :

- la formation initiale et la formation continue
- la plateforme Administration+ qui permet aux agent·es de France services de chatter avec un·e conseiller·e du service public concerné·e pour débloquer une situation complexe. L'objectif est de ne pas renvoyer l'usager·ère vers l'opérateur partenaire mais de le·la garder dans la structure pour qu'il-elle puisse lui répondre directement.

Une subvention de 30 000 euros par an, dont 15 000 euros relèvent des fonds inter-opérateurs, finance ces structures. À mon sens, elle ne permet pas de contribuer équitablement au service demandé. C'est pourquoi, la Préfète déléguée pour l'égalité des chances a souhaité faire une exception et a proposé, dans le cadre des actions France services, de mettre à disposition un poste d'adulte-relais pour les collectivités qui ne pourraient pas du tout financer ces postes. Elle apporte également régulièrement son soutien financier pour l'investissement dans les équipements d'accueil dans le cadre de la dotation politique de la ville et de la dotation de soutien à l'investissement local. ”

3. Une pédagogie de l'inclusion numérique à construire

La fin des années 1990 voit l'émergence des lieux de médiation numérique et des animateur-rices multimédias, grâce à des contrats précaires mais néanmoins financés par l'État. En 2010, le nombre d'animateur-rices chute rapidement du fait de la fin des financements. Pour ces professionnel-les, le numérique est avant tout un outil destiné à faire un projet, à atteindre un but. Ils-elles ont la plupart du temps une démarche territoriale, sont souvent issu-es de l'animation jeunesse ou des centres sociaux. Ils-elles sont imprégné-es d'éducation populaire, et se donnent pour objectif de faire du lien avec les habitant-es en passant par le numérique. Or, on voit aujourd'hui que le numérique est devenu une finalité de l'intervention publique et n'est plus perçu comme un média. C'est à ce titre que les animateur-rices multimédias, encore en poste, ne se reconnaissent pas dans l'appellation de « médiateur-riche numérique ».

Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales

Il n'est pas simple de faire apprendre le numérique administratif, lors du groupe de travail nous avons abordé trois axes de réflexion.

► L'objectif d'autonomie de tous les publics est irréaliste.

Tout le monde ne sera pas autonome en la matière parce que les personnes qui ont des problèmes administratifs, et non pas numériques, continueront à en avoir et auront toujours besoin d'être accompagnées. Les jeunes ont des usages numériques sur leur smartphone. Pourtant, pour faire une demande à Pôle emploi ou un CV, c'est-à-dire rentrer dans les normes demandées, voire imposées par l'administration, ils-elles sont en difficultés. Ils-elles n'ont pourtant pas de problèmes avec le numérique. La confusion entre difficultés numériques et difficultés administratives mène à une impasse.

► Conditionner l'achat de matériel à l'accompagnement des publics bénéficiaires

Nombreuses actions de dons de matériel démontre qu'il est parfaitement inefficace de s'engager dans le don sans accompagnement. Le risque est de voir le matériel être revendu par les bénéficiaires.

► S'inscrire dans une démarche d'éducation populaire

En effet, l'éducation populaire développe des initiatives remarquables, notamment en Bretagne et dans les centres sociaux. Des groupes d'apprentissage entre pair-es se développent où la moyenne d'âge est de 72 ans. Ils-elles se voient une fois par mois et sont imbattables sur les logiciels libres. Le contenu des ateliers peut être une visite de radios, l'actualisation d'un blog, ou une conversation libre entre les participant-es sur un sujet non-imposé. Les participant-es viennent à l'atelier informatique d'abord pour se retrouver, et ont à cette occasion des usages numériques. Entre le numérique comme outil et le numérique comme finalité, les professionnel-les doivent savoir comment ils-elles se positionnent. Proposer aux personnes de se former seules devant un ordinateur n'est pas la seule approche possible. Dans les fab lab 4, l'approche est collective, ludique et convivial. Par le « faire soi-même », la culture numérique y est diffusée.

L'apprentissage du numérique engendre des efforts cognitifs qui sont d'autant plus importants en fonction de l'âge ou des expériences négatives ou inexistantes antérieures d'apprentissage. Même si un nombre grandissant de personnes possèdent un smartphone, beaucoup sont passées au numérique sans passer par l'informatique ; ils-elles n'ont pas de culture informatique mais, ont, par contre, des usages numériques. Selon les enquêtes de l'Insee, depuis deux ans, la connexion internet se fait maintenant davantage par un smartphone que par un ordinateur. Le taux d'ordinateurs chute et moins on est riche, moins on a d'ordinateurs. En conséquence, il y a un enjeu très fort à refaire des ateliers informatiques, à refaire du clavier et de la souris. L'ordinateur n'est pas du tout un appareil de connexion naturelle pour tous-tes ceux-celles qui ont appris directement avec le smartphone. Alors, comment génère-t-on de l'intérêt ? C'est la question essentielle de l'inclusion numérique.

Faire du numérique sans le savoir

Les professionnel-les du numérique, telle Élisabeth Le Faucheur, formatrice et cheffe de projet à Brest Métropole, ont formulé des réponses : il faut que les gens fassent du numérique sans le savoir et sans le nommer. Il faut commencer par ce qui les intéresse, et aborder des sujets mobilisateurs parce qu'ils

(4) Un Fab Lab (contraction de l'anglais fabrication laboratory, « laboratoire de fabrication ») est un lieu ouvert au public où des machines-outils pilotées par ordinateur permettent la conception et la réalisation d'objets. La philosophie du lieu s'inscrit généralement dans une démarche de démocratisation du savoir.

donnent du plaisir ou qu'ils font sens. Grâce à cette approche, des compétences chez des publics dits éloignés du numérique émergent. Dans des ateliers, des femmes immigrées de plus de 60 ans qui ne connaissent rien au numérique, et dont le téléphone portable à grosses touches a été paramétré par leurs enfants, alimentent des blogs de recettes de cuisine... Mais à aucun moment elles ne se rendent compte qu'il s'agit de numérique parce que l'apprentissage a lieu avec des pair-es et par des pair-es, ce qui permet de surmonter les effets de représentation.

Les publics destinataires des politiques d'inclusion numérique ne pourront pas développer d'appétences numériques en utilisant la seule porte d'entrée de l'administratif. La télédéclaration d'impôt ou le portail « caf.fr », cela n'a rien d'attrayant. Il faut des lieux pour répondre à l'urgence e-administrative car autonomiser les gens vers le numérique prend beaucoup de temps en fonction de leur âge, de leur parcours scolaire, de leur niveau de diplôme, de là où ils-elles en sont dans leur vie... Il est impératif de dissocier le numérique de la question administrative. Il y a là une vraie bascule à opérer pour les médiateur-rices numériques qui se retrouvent sans levier tant les demandes d'accompagnement administratif sont grandissantes.

Hafida FODIL, responsable de l'Unité accueil administratif de la Direction Emploi Formation Insertion et Equipements Territorialisés (DEFI) à Grand Paris Grand Est

Je suis responsable de l'Unité accueil administratif de la Direction Emploi Formation Insertion et Equipements Territorialisés (DEFI) au sein de l'EPT Grand Paris Grand Est. J'exerce mes fonctions de responsable de l'accueil à Clichy-sous-Bois au sein d'une structure qui regroupe la mission locale et la maison de la justice et du droit. L'inclusion numérique n'est pas la première demande des personnes bénéficiaires du RSA et demandeuses d'emploi. Leurs demandes c'est l'accès aux droits : « *J'ai des problèmes, j'ai besoin.* ». Nous proposons des ateliers sur les CV, les lettres de motivation. Les personnes bénéficiaires vont profiter de ces ateliers pour demander aux formateur-rices de les aider dans leurs démarches administratives ou de faire un mail.

Lors du premier confinement où tout était fermé, je faisais l'accueil téléphonique, et j'ai pu constater que nous avions très peu de demandes formulées parce que les CCAS étaient ouverts. À notre ré-ouverture, la première demande a été l'alimentation : « *Comment vais-je faire pour nourrir mes gamins ? Comment vais-je faire pour accéder à mes droits par rapport au RSA ? J'ai reçu*

un courrier, est-ce que je vais être sanctionné ? ».

Je ne pense pas que l'on puisse amener tout le monde vers le numérique et la dématérialisation. Je vois bien en observant les publics que l'on accueille, que ce n'est pas réaliste. Une partie souhaite apprendre. Mais une autre partie est réfractaire et ne comprend pas notre insistance à la formation de la rédaction de CV car leur principal canal de communication pour la recherche d'emploi c'est le bouche-à-oreille. Les rendez-vous avec les professionnel-les leur permettent de se saisir d'opportunités pour obtenir ponctuellement un CV quand ils-elles obtiennent un entretien. C'est pour cela qu'ils-elles demandent aux professionnel-elles de faire à leur place.

La sensibilisation au numérique et l'offre d'ateliers d'informatique est un axe important. Nous proposons des ateliers informatiques (Word, Excel, Internet) depuis de nombreuses années. Suite au départ du formateur de ces ateliers, nous sommes retrouvés sans offre de formations. Nous avons néanmoins cherché à mettre en place des solutions via la mise à disposition d'un espace numérique, afin d'assurer une forme de transition avant l'arrivée d'un-e nouveau-elle formateur-riche.

Avec mes collègues, je me suis attachée à tirer les enseignements de l'ancien projet avant de construire une nouvelle offre. J'en ai tiré les conclusions suivantes :

- la mise à disposition d'un espace numérique sans formateur-riche ou animateur-riche ne fonctionne pas ;
- l'urgence de l'accès aux droits et à l'emploi ne rend pas les personnes disponibles à une démarche d'apprentissage ;
- « faire à la place » prend beaucoup moins de temps pour les conseiller-ères en emploi-insertion que d'accompagner une démarche d'apprentissage ;
- dans les ateliers numériques, l'accueil du « tout venant » ne permet pas d'obtenir des résultats satisfaisants, la détermination du niveau de compétence est nécessaire pour créer des groupes homogènes et développer une pédagogie ;
- le ratio entre nombre de personnes ayant bénéficié d'un diagnostic individuel de compétences numériques et nombre de personnes s'inscrivant à nos ateliers a été de moins de 40%. En 2020, 57 diagnostics numériques ont abouti à 20 inscriptions en atelier ;
- la proximité est une condition de réussite pour la réorientation des publics vers la maison France Services. ”

II. VERS UNE POLITIQUE PUBLIQUE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

De très nombreux travaux de recherche et interpellations de professionnel·les ont fait état des phénomènes d'exclusion et de non recours générés par la dématérialisation et le recours exclusif au numérique. Il faut attendre 2018, et l'annonce de Mounir Mahjoubi, alors secrétaire d'État chargé du numérique pour que soit organisée la stratégie nationale pour un numérique inclusif. L'Agence du numérique est alors créée pour amorcer une politique nationale en matière d'inclusion numérique. Le gouvernement se dote d'une feuille de route en traçant une série d'actions à mettre en œuvre. Parmi elles, la création de Hubs territoriaux⁵ pour un numérique inclusif ou le pass numérique. L'idée d'une grande coalition entre État, collectivités territoriales, associations, médiateur·rices numériques, entreprises privées développées en 2018, perdure lors du lancement de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)⁶ et de la nomination du nouveau secrétaire d'État au numérique en 2020. Les acteur·rices de l'inclusion numérique au sens très large sont réuni·es mais sont doté·es d'assez peu de moyens. Le plan de relance économique de la France de 2020-2022⁷, a doté la stratégie nationale pour un numérique inclusif des moyens qui lui manquaient donnant ainsi corps à une politique publique d'inclusion numérique.

Les échanges du groupe de travail et de la journée de restitution qui ont eu lieu pendant cette période exceptionnelle se sont structurés autour de trois axes de réflexion :

- la coordination territoriale
- le diagnostic et la cartographie comme étapes fondamentales de la coordination
- l'analyse du dispositif de conseiller·ères numériques

(5) Voir plus loin pour la définition des Hubs territoriaux

(6) L'Agence du numérique est alors absorbée par l'ANCT

(7) Également appelé France relance, il s'agit d'un programme mis en place par le gouvernement français dans le but de relancer l'économie française suite à la crise économique liée à la crise sanitaire

1. Quelle coordination territoriale ?

Grégory Jacob, directeur adjoint du programme *Société numérique*, ANCT



L'approche en termes de coalition a été élaborée pour développer une approche autre que la déclinaison d'une politique nationale confiant aux départements ou aux intercommunalités la tâche de mettre en œuvre telle ou telle politique publique. Face aux 16 millions de personnes en situation d'illectronisme et aux enjeux de citoyenneté numérique mis en lumière par la crise sanitaire, le gouvernement s'est doté d'une palette d'actions que je vais essayer de rendre lisible parce que ce n'est pas toujours simple. Je vous propose de les synthétiser en six points :

1] DIAGNOSTIQUER. L'objectif est d'appuyer au niveau national toutes les initiatives qui vont permettre de poser un diagnostic. L'ANCT est un soutien historique de PIX, véritable service public en ligne d'évaluation des compétences numériques développé en code source ouvert⁸. Aujourd'hui, tous·tes les élèves de cinquième et de première de France passent un test PIX. C'est également un outil pour les médiateur·rices numériques. ABC PIX en est une déclinaison développée avec des collectivités pour diagnostiquer les grand·es débutant·es.

2] ACCOMPAGNER. Le pass numérique est l'une des actions proposées. Il permet de financer l'accompagnement au numérique par un format de type chèque déjeuner, qui donne la liberté aux bénéficiaires de se faire accompagner où ils·elles veulent. Pour les collectivités territoriales, c'est un outil intéressant parce qu'il permet d'agréger

(8) Le code source ouvert permet de créer des travaux dérivés et de redistribuer un logiciel

des financements publics et des financements privés. Elles achètent un pass numérique à dix euros, reçoivent cinq euros de l'État, ont potentiellement trois euros de fonds privés, donc cela ne leurs coûte que deux euros. On retrouve ici l'idée de la grande coalition. Les institutions qui dématérialisent doivent aussi participer financièrement aux actions d'accompagnement, le modèle du pass numérique le permet. Dans certains départements, des mutuelles ou des assurances sont contributrices. L'avantage du pass numérique est de réinjecter des financements sur les lieux de proximité qui vont délivrer les accompagnements.

3] FORMER. Il s'agit d'aider le secteur historique de la médiation numérique, et les autres acteur·rices, à se professionnaliser et à bénéficier d'une reconnaissance. Dans le cadre du Plan de relance, deux grands partenariats, l'un public et l'autre privé, ont été lancés :

- pour le secteur public, nous finançons des actions avec l'Union nationale des CCAS pour qu'il y ait des formations qui soient délivrées dans chaque département à destination des travailleur·ses sociaux·les. Pour les collectivités territoriales, la formation aurait dû être de la compétence du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), mais il n'a pas saisi la main tendue, or nous pensons que les agent·es territoriaux ont besoin de formation. Nous aurions également aimé agir avec des départements en direction des travailleur·ses sociaux·les, mais cela n'a pas pu se faire.
- pour le secteur privé, nous soutenons un OPCO⁹ qui s'appelle Uniformation. La majeure partie des associations du secteur de la médiation numérique et de l'économie sociale et solidaire relève de cet OPCO. Nous abondons la formation pour les employeurs privés qui parfois ont un peu de mal à faire partir leurs médiateur·rices. Dans le secteur de la médiation, certaines personnes exercent depuis 15 ans, il y a donc un enjeu fort d'évolution des pratiques professionnelles.

4] OUTILLER. Aidants Connect est un service public numérique qui a comme objectif de sécuriser les accompagnements réalisés par des travailleur·euses sociaux·ales ou des secrétaires de Mairie. Il a été développé par notre programme

en étant incubé¹⁰ : des développeur·euses ont été recruté·es et le proposent en code source ouvert. L'idée est de rompre avec la pratique du petit carnet détenu par le-la secrétaire de Mairie avec les mails et mots de passe des personnes pour qui on doit faire « à la place » et de créer un cadre juridique sécurisé. Aidants Connect est une habilitation délivrée à des structures, leur permettant par la suite de décider quel·les agent·es ou salarié·es seront en charge de l'accompagnement. La formation dure une journée et demi et se déroule sur les territoires.

5] FÉDÉRER. C'est une démarche de coalition, en rupture avec le modèle de l'État qui a une idée formidable, trace un plan et qui demande son application. Pour illustrer cet axe, je citerai deux dispositifs :

- a) les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, dont l'idée est d'avoir des centres de ressources interdépartementaux ;
- b) les NEC (Numérique en commun[s]) qui sont les rencontres nationales ou locales de la communauté de ceux·celles qui font. L'ANCT met des moyens pour que la communauté puisse produire des communs, c'est-à-dire des choses qui sont en licence réutilisable, mises à disposition de tous·tes pour pouvoir améliorer ses pratiques professionnelles, résoudre des problèmes.

6] S'INFORMER. Il est difficile de cerner le sujet, le programme Société numérique a donc mis en place un laboratoire et surtout des partenariats avec un certain nombre de laboratoires de recherche. L'objectif est de s'informer et de s'appuyer sur de la recherche scientifique pour arriver à mieux comprendre des phénomènes, pour agir, et pas simplement pour décrire. ★

(9) OPérateur de COmpétences. C'est une structure agréée par l'État pour soutenir les entreprises dans le domaine de la gestion des compétences et de la formation

(10) C'est-à-dire en bénéficiant de l'ensemble des outils nécessaires pour accélérer la création du service

Damien Monnerie, directeur du Hub Francil'In

En 2018, une petite association locale de médiation numérique, ICI, créée en 2010 et dont j'étais le directeur, ainsi que deux autres acteurs (l'Association Sciences Technologie Société et Les entreprises pour la Cité) se sont alliés pour répondre à l'offre de création d'un hub territorial pour un numérique inclusif en Île-de-France. Financés par la Banque des territoires, les hubs sont des structures territoriales qui associent plusieurs acteurs publics, privés et associatifs afin de les mettre en réseau et de créer de nouvelles offres de médiation numérique¹¹.

Le Numérique en commun[s] du 93 est un moment pour fédérer d'abord et coordonner ensuite. L'enjeu est de travailler sur un langage et de mesurer les différences, afin que l'on puisse se comparer et voir comment l'on peut étendre ou au contraire mieux délimiter son périmètre d'intervention. De 2010 à 2019, j'ai fait de la médiation numérique de terrain, et je voyais que les centres sociaux ne voulaient pas travailler avec nous ou ne comprenaient pas notre offre. Il y avait une espèce de guerre de publics : « on ne veut pas les orienter parce qu'on a peur de les perdre ». On voit bien que la coordination n'est pas naturelle.

La médiation numérique est aujourd'hui assez structurée, on sait qu'il faut diagnostiquer, orienter, monter en compétence et évaluer pour ensuite repartir sur une boucle vertueuse. Ça, c'est simple. C'est plutôt l'expression de cette coordination qui prend du temps. La coordination, on sait que c'est en plus un sujet d'ego. Ce n'est pas un sujet technique, c'est un sujet humain pour lequel on doit trouver les espaces pour pouvoir améliorer la capacité de faire ensemble, de mettre sur la table des sujets un peu conflictuels, les petites guerres larvées de territoire. Plus on monte, plus il y en a qui veulent coordonner, mais l'essentiel c'est peut-être de viser l'intérêt général plutôt que l'intérêt de sa structure. En tant qu'ancien de la démocratie participative, j'aime bien jouer ce rôle de tiers de confiance. Je pense que c'est un peu le rôle du Hub de ne pas

être juge et partie mais d'essayer vraiment de voir toutes les solutions et d'essayer de trouver les bonnes, celles qui correspondent au territoire. La qualité principale de la médiation numérique est d'essayer de se mettre à la place de l'autre, essayer de comprendre quelles sont les problématiques.

Le pass numérique que l'ANCT voit comme un outil de financement, je le vois comme un outil pour faire du réseau, développer du maillage territorial, de la réflexion autour des acteur·rices qui se mettent pour la première fois autour de la table, certainement parce qu'il y a de l'argent mais aussi pour discuter. Le premier effet du pass numérique a été d'organiser la discussion et de révéler l'existence d'acteur·rices, de les mettre en relation avec d'autres et d'essayer de trouver une cohérence autour de ce dispositif. Au-delà du montage financier, le pass a demandé un énorme travail de montée en compétence de tous·tes les professionnel·les impliqués (opérateur·rices, prescripteur·rices, et formateur·rices).

Pour coordonner, il faut parler la même langue et construire des connaissances communes du territoire. Le Hub Francil'In et le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis ont donc mené un travail sur une typologie de six grandes questions permettant de composer une réflexion autour de la stratégie d'inclusion numérique, que ce soit pour les acteurs intermédiaires type associatifs, mairies ou autres, ou les travailleur·ses sociaux·les. ★

LES SIX GRANDES QUESTIONS

- Qu'est-ce que les institutions font sur mon territoire en termes d'inclusion numérique ?
- Comment et sous quel format les différents publics (par exemple les publics handicapés, allophones, migrants, ou isolés) sont-ils accompagnés par les structures ?
- Comment équipe-t-on les lieux d'inclusion numérique ? Que peut-on faire dans un espace de 20 m² ou de 150 m² ?
- Comment faciliter l'orientation des publics à travers la cartographie et comprendre la diversité des structures ?
- Comment financer les actions ?
- Comment s'équiper et se connecter ?

(11) La Banque des territoires a défini les quatre missions principales des hubs :

- Recenser, articuler et coordonner les aidants numériques pour faire converger les projets vers des priorités territoriales définies avec les collectivités et les services de l'État ;
- Lever des fonds et aider à mobiliser toutes sources de financements (notamment européennes) en montant des projets à plus grande échelle ;
- Mutualiser et apporter de la valeur aux acteurs de terrain en créant des centres de services partagés ;
- Evaluer l'efficacité des services rendus sur le territoire et en informer les collectivités et les instances nationales concernées

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



Lors des débats sur la coordination territoriale, j'ai pu constater que l'attachement à la notion de chef-fes, et de chef-fes de file restent vifs. Sur la question numérique, cette notion n'est pas opérante et assez peu aidante parce que le numérique touche tous les pans de la vie humaine. En revanche, je pense que l'argent aide à fédérer. Cela a été la démarche de l'État avec les conseiller-ères numériques. Même si ce n'est pas optimal, cela nous a aidé à nous coordonner (État, Département, EPT) sur les choix d'implantation de ces conseiller-ères. Les dix conseiller-ères numériques du Conseil départemental sont positionné-es en fonction de là où sont les autres. Ils-elles ne sont pas affecté-es à un équipement mais à des besoins repérés sur un territoire. Dans une fiche de poste, c'est assez révolutionnaire. Le Département y met quand même pas mal d'argent : ce n'est pas tous les jours qu'on structure une politique publique à 1 million d'euros. Les canaux de financements ont également besoin d'être fédérés pour arrêter l'éparpillement, et surtout faire en sorte que les acteur-rices arrêtent de courir après tant d'appels à projets qui, souvent, sont un peu sur la même chose mais pas tout à fait... Nous avons l'idée d'une plateforme pour faire converger les financements publics pour une réponse de territoire. Je crois plus à une coordination par l'action que par une instance pourvue d'une autorité divine. Les collectivités locales ont besoin de s'appuyer sur des coalitions d'acteur-rices, de faiseur-ses qui nous poussent. Les effets de la création d'une délégation politique de « conseiller-ère déléguée de la fracture numérique » à l'assemblée départemental sont à observer¹². On peut néanmoins considérer que l'existence même de cette délégation s'inscrit dans la conscientisation du rôle que les politiques doivent jouer. ★

(12) Au moment de l'intervention, les élections départementales viennent d'avoir lieu

Timothée Gauthiérot, conseiller municipal au numérique à Noisy-le-Sec



Conseiller municipal à Noisy-le-Sec, je suis délégué au numérique et à l'éducation par le sport. Étant ingénieur en sécurité informatique, le maire m'a proposé une délégation au numérique. En participant au groupe de travail, j'ai réalisé à quel point le fait d'associer ma compétence technique aux enjeux de l'inclusion numérique n'est pas la porte d'entrée la plus pertinente. Cela montre bien au niveau politique la difficulté à concevoir les enjeux de l'inclusion numérique. J'essaie de faire œuvre de pédagogie en expliquant à mes collègues les enjeux et en proposant de nous ouvrir aux villes voisines pour connaître les expériences menées ailleurs. Le terme de fracture numérique, qui est souvent utilisé dans l'équipe municipale, ne permet pas d'appréhender les causes et les effets de l'exclusion numérique. Parler de fracture numérique simplifie et minimise le problème, c'est dire que la fracture est nette et visible alors qu'il y a de multiples causes qui ont des conséquences variées. Si on ne rentre pas en profondeur dans le sujet, on ne peut pas apporter les bonnes réponses et l'on répète cycliquement les mêmes actions, tel le don d'ordinateurs aux collégien-nes dont j'ai moi-même bénéficié dans mes jeunes années ! J'ai adopté une posture transversale, et une fonction de référent auprès de l'ensemble des élu-es.

Je m'efforce d'entretenir des relations privilégiées avec les élu-es à l'éducation, à l'accès aux services publics et à l'accompagnement social. Un financement France relance a donné à la ville la possibilité d'équiper toutes les écoles. Un travail en binôme avec l'élève à la réussite éducative s'est engagé. Au-delà de l'investissement dans les équipements, mon rôle a été de rappeler les enjeux en matière de pédagogie pour les enfants, de formation et d'entretien pour les professionnelles. Pour jouer ce rôle, je m'efforce d'être informé des travaux et des réflexions en cours afin de ne pas reproduire les erreurs fréquentes. Par ailleurs, je développe la question du numérique éducatif par le soutien à la création d'un média de proximité en direction de la jeunesse porté par l'association Rogue Éléphant. Compte tenu de nos moyens limités, notre soutien se concrétise par la mise à disposition de locaux et la mobilisation des acteur-rices locaux-ales.

Du côté de notre administration, il y a longtemps eu un vide, nous n'avions pas de moyens pour concrétiser cette politique publique. Le lancement de l'AMI des conseiller-ères numériques permet pour la première fois d'avoir des agent-es dédié-es au numérique. L'EPT Est Ensemble a déposé une demande pour la présence d'un-e conseiller-e numérique dans une

médiathèque et une maison de l'emploi de la ville. Notre commune a également répondu à l'AMI pour un poste de conseiller-ère numérique qui couvrira la commune en itinérance grâce à un bus France Services. Le département, l'EPT, les villes et les associations prennent des initiatives très intéressantes, mais je trouve qu'il y a un manque de coordination entre tous ces acteur-rices, aussi bien dans les actions que dans les publics que l'on vise.

Je constate une tendance à considérer le développement du numérique comme une évidence ce qui a pour conséquence de nier les indispensables arbitrages politiques. Créer un espace de co-working ou un lieu d'apprentissage du numérique pour des personnes en situation d'exclusion, prioriser le développement économique ou l'open data sont pourtant des choix et des orientations politiques complètement différents qu'il faut questionner. J'ai parfois le sentiment d'une double déconnexion, d'une part dans l'articulation entre le politique et l'administration, et d'autre part dans l'articulation entre l'échelon ville et l'échelon EPT. Le politique aurait pu jouer un rôle de mise en cohérence des différents niveaux d'intervention si nous avions été saisis en amont du projet de création des postes de conseiller-ères numérique. ”

2. Cartographie et diagnostic : étapes fondamentales de la coordination

Construire de la donnée est un enjeu pour le calibrage de réponses plus objectivées en matière de politique publique. Des biais de sélection existent : les représentations ont pour conséquence de ne pas prendre en considération l'ensemble de la population concernée par une étude, et à les sélectionner. Une approche un peu décalée et qualitative, notamment par des travaux de sociologues extérieurs au territoire, peut s'avérer très utile comme le montre le retour d'expérience d'Hermione Le Moigne, chargée de développement territorial à l'EPT Grand Paris Grand Est.

Le diagnostic chiffré est encore difficile car nous n'avons pour l'instant que des données nationales qui ne sont donc pas très fines au niveau des territoires. On estime cependant à 852 000 le nombre de personnes en état d'exclusion numérique en Seine-Saint-Denis.

Damien Monnerie, directeur du Hub Francil'In



La cartographie participe de la création d'une coalition d'acteur-rices qui vont avoir envie soit de :

- mettre des moyens humains en commun pour mutualiser et faire remonter de l'information
- nous financer pour former des personnes qui se sentent investies et aient un intérêt à verser de la donnée dans le commun.

Elle est un moyen pour valoriser les acteur-rices territoriaux-les. Elle est un sujet d'animation de réseau parce que sa mise à jour par des acteur-rices en capacité de faire réseau est la clé de sa réussite. Cette mise à jour de la base de données est un aspect fondamental de la mission des animateur-rices de réseau. Elle permet de proposer une offre plus complète s'inscrivant dans une logique de parcours et répondant aux différents besoins des personnes en matière d'équipement, de formation et d'accompagnement. Il faut avoir en tête que pour les publics les plus éloignés il faut minimum 45 heures de formation pendant trois à six mois et un accompagnement dans le long terme. ★

PLUSIEURS CARTOGRAPHIES sont actuellement développées :

- celle des lieux de médiation numérique en Île-de-France
[Cartographie – Hub Francil'IN](#)
- celle des conseiller-ères numériques
[Conseiller Numérique](#)
- celle des Maisons France Services
[Carte France services - ANCT](#)

Hermione Le Moigne, chargée de développement territorial à Grand Paris Grand Est

Je suis chargée de développement territorial au sein du service politique de la ville de Grand Paris Grand Est. J'œuvre, entre autres sujets, à la coordination des acteur·rices et offres de médiation numérique sur les communes concernées par la politique de la ville. Grand Paris Grand Est est l'un des quatre EPT de la Seine-Saint-Denis et regroupe 14 communes. Il compte 11 quartiers en politique de la ville répartis sur sept villes. Il n'existe pas de contrat de ville territorial unique mais cinq contrats de ville communaux. Un Protocole d'engagements renforcés et réciproques (PERR) a été signé en novembre 2019 entre l'État et les sept communes sur la thématique de l'emploi, l'insertion, la formation et le développement économique. Son élaboration a permis d'identifier le numérique comme un enjeu majeur de développement territorial et un levier essentiel à l'autonomisation et l'employabilité des habitant·es des quartiers politique de la ville. Grand Paris Grand Est avait donc imaginé, avant la crise sanitaire de 2020, une stratégie de mise en place d'un « Comité territorial numérique », composé de professionnel·les et d'habitant·es pour affiner les premières propositions faites en 2019.

Une centaine de professionnel·les s'est mobilisé de janvier à avril 2021, pour échanger sur les réalités numériques des habitant·es et trouver des pistes d'amélioration des accompagnements existants. Avec l'aide du service Système d'Information Géographique (SIG) de Grand Paris Grand Est, nous avons, dans un premier temps, réalisé une cartographie qui rend compte de l'offre numérique existante sur le territoire des sept communes, des lieux proposant une formation ou un accompagnement face au numérique ou offrant un accès aux outils numériques. Du fait du hasard des calendriers, ce travail de recensement et de cartographie a servi à la construction d'un plan territorial de déploiement des conseiller·ères numériques France Services porté par neuf communes du territoire (dont trois hors politique de la ville). La candidature du territoire de Grand Paris Grand Est tient compte de la répartition spatiale de l'offre et des besoins de complémentarités relevés. Les lieux actuels de permanence et d'intervention des 19 conseiller·ères intervenant sur le territoire ont été imaginés à partir de cet état des lieux. Initialement, la cartographie devait être dynamique et régulièrement actualisée, mais le manque de ressources nous a contraint à renoncer à sa mise en ligne. Elle est aujourd'hui statique, avec un risque d'obsolescence lié à l'arrivée de nouveaux·elles professionnel·les sur le territoire et le développement de nouveaux projets numériques.

En parallèle des travaux des professionnels

et afin d'objectiver nos propositions, nous avons souhaité recueillir la parole des habitant·es sur leurs pratiques, usages et difficultés numériques. Nous avons dans ce cadre missionné le cabinet d'études sociologiques n-clique qui a été au contact des habitant·es dans les sept villes, via des micros-trottoirs, des focus groups et des entretiens individuels, pour capter les réalités exprimées par les habitant·es¹³. Cette concertation des habitant·es a mis en exergue la place prépondérante des diverses réalités de vie (âge, difficultés langagières, vie familiale, projet professionnel) dans la définition des pratiques et besoins numériques. Les enjeux identifiés sont essentiellement liés aux obligations professionnelles (emploi-insertion), aux nécessités sociales (personnes âgées par exemple), au suivi de scolarité pour les familles.

Globalement, les besoins identifiés par les habitant·es convergent avec les constats des professionnel·les notamment sur les difficultés linguistiques qui accentuent les ruptures numériques et les problèmes d'accès aux droits. Aussi, la demande d'accompagnement est importante et les acteur·rices locaux·ales ont du mal à la couvrir, puisqu'elle est souvent urgente et complexe. L'immédiateté des besoins ne permet souvent pas d'approfondir l'accompagnement et d'orienter l'utilisateur dans un parcours de formations adaptées. Au-delà de ces points de convergences, il existe des divergences entre les deux constats. Pour exemple, la question des formations sur ordinateurs, primordiale dans la recherche d'emploi, l'est moins pour les habitant·es pour qui le smartphone est pratique, facile d'utilisation et qu'ils·elles possèdent déjà. La priorisation a été ainsi redéfinie sur la promotion des formations permettant la maîtrise de la pratique numérique sur le smartphone.

Le « Schéma territorial numérique » de Grand Paris Grand Est, ainsi coconstruit par les habitant·es et les professionnel·les avec pour objectif d'améliorer l'employabilité et l'autonomie des habitant·es des quartiers prioritaires, s'articule autour de trois axes d'interventions :

- la promotion de l'intérêt du numérique auprès des habitants, notamment les publics allophones, seniors et jeunes ;
- la diversification des formations en adéquation avec les usages numériques des habitant·es essentiellement équipés de smartphones et le développement des offres certifiantes et professionnalisantes ;
- le soutien à l'équipement numérique des ménages et l'amélioration de la qualité et de la lisibilité des offres numérique. ”

(13) Pour une présentation du projet en images : <https://n-clique.fr/project/4855/>

2. Les conseiller-ères numériques : lancement d'un dispositif

Grégory Jacob, directeur adjoint du programme Société numérique, ANCT



Face au constat du manque de moyens humains pour aider les usager-ères à acquérir des compétences, s'ils-elles le souhaitent, et à devenir autonomes, l'État a décidé de créer 4 000 postes de conseiller-ères numériques. Le nombre n'est pas suffisant si l'on considère les 13 ou 14 millions de Français-es qui sont en difficulté. Par contre, c'est une opportunité car pour la première fois l'État investit 250 millions d'euros pour l'inclusion numérique. Cet investissement a été rendu possible grâce au Plan de relance et a mis fin à une situation difficile car aucun acteur public ne voulait financer l'inclusion numérique jusqu'alors. Il s'est fait rapidement mais avec néanmoins un certain nombre de garanties, notamment la prise en charge par l'ANCT de la formation initiale des conseiller-ères numérique, qui s'appuie sur un titre professionnel. La différence entre un-e agent-e d'une maison France services et un-e conseiller-ère numérique tient au fait que ce-tte dernier-ère met en place des actions pour lancer une dynamique d'autonomisation de la personne accompagnée. Dans une maison France services, l'utilisateur vient et l'agent-e fait à sa place pour débloquer une situation. Le-la conseiller-ère numérique peut également donner des coups de pouce mais ce n'est pas son objectif principal. Les conseiller-ères numériques sont formés-e préalablement, à leur prise de fonction, ce qui n'a pas toujours été le cas dans les dispositifs précédents¹⁴. Deux certifications professionnelles reconnues par le ministère du Travail sont prises en charge par l'État :

- la certification professionnelle sur le CCP1 (certificat de compétence professionnelle) ;
- la certification professionnelle PIX.

Ceci montre une volonté de déployer des professionnel-les qualifié-es au moment de leur prise de poste, même si certains employeurs nous disent être en capacité d'assurer cette montée en compétence et demande une arrivée rapide sur le terrain. Nous pensons que la formation préalable avant d'exercer est nécessaire et qu'il faut que le-la conseiller-ère numérique passe par un organisme de formation. Les personnes recrutées ne sont pas toujours armées pour faire face à des situations difficiles. Ne pas les former c'est prendre le risque de les mettre en situation d'échec.

Le levier financier a contribué à ce que des acteur-rices se mettent autour de la table. En Seine-Saint-Denis, le rapprochement des quatre EPT¹⁵, du Département et des services de l'État a conduit à ce qu'il y ait dès le départ 80 conseiller-ères numériques qui soient pré-réservés pour le département¹⁶. Il est certain que les discussions au sein des intercommunalités autour des conseiller-ères numériques n'ont pas changé les modalités de travail entre les un-es et les autres. En revanche deux principes émergent :

- **SORTIR DU BÂTIMENTAIRE.** Un-e conseiller-ère numérique affecté-e à la médiathèque ou à un centre social ne touchera qu'une partie du public visé. Tout le monde ne pousse pas les portes de la médiathèque et l'on sait que les hommes entrent moins que les femmes dans un centre social. On veut changer cela et l'on préconise que le-la conseiller-ère numérique soit le-la plus itinérant-e possible (sans être tout le temps sur la route) et surtout qu'il-elle aille à la rencontre des publics. Un bus France Services a été mis en place en Seine-Saint-Denis. Des expérimentations ont été menées.

(14) Cela fait référence aux postes d'emplois jeunes ou d'adultes-relais missionnés pour assurer de l'accompagnement administratif

(15) Est Ensemble, Grand Paris Grand Est, Plaine Commune et Paris Terres d'Envol

(16) Un accord préalable de principe négocié par la Préfète déléguée pour l'égalité des chances auprès de l'État en 2021 a permis de passer du chiffre de 40 postes initialement financés à 80

À Lyon, le centre commercial La Part-Dieu accueillera une permanence de conseiller·ère numérique le samedi. Compte tenu du monde drainé par ces lieux, nous avons envie de voir ce que cela peut donner. L'ANCT appuie des expérimentations et un appel à manifestation d'intérêt (AMI) a été lancé avec des designer·euses pour qu'ils-elles créaient du mobilier attrayant, simple et souple pour l'inclusion numérique. L'idée c'est de monter des mobiliers type vélos cargos permettant de déployer tout l'équipement nécessaire. Plutôt que d'équiper 50 écoles, on peut passer d'école en école, aller sur un marché, aller en zone rurale. Les plans de ces mobiliers seront ouverts et mis en commun. La réalisation du mobilier sera financée s'il est conçu dans un fab Lab ou un tiers-lieu pour la production localisée et la distribution courte.

► **PARTIR DES COOPÉRATIONS.** Les financements du Plan de relance ont comme objectif de créer un choc pour structurer des actions publiques concertées. Quelle pérennisation des postes de conseiller·ères numériques ? Que se passera-t-il dans deux ans à la fin du financement de l'État ? Comment crée-t-on des actions durables ? C'est en se parlant, en construisant, que l'on aboutira à des solutions qui seront certainement différentes selon les EPT, parce qu'à Grand Paris Grand Est, la situation n'est pas la même qu'à Plaine Commune, ou Est Ensemble. Notre outil pour les conseiller·ères numériques s'appellera la COOP, pour coopération. L'objectif est d'outiller les conseiller·ères numériques dans une logique horizontale, avec la création d'un réseau social. Nous soutiendrons leur mise en réseau et l'articulation avec ce qui existe et ce qui fonctionne. Cela doit venir augmenter ce qui existe déjà.

L'idée n'est pas de diffuser d'en haut la bonne parole, même si nous nous appuyons sur le cadre posé par la CNIL et sur les préconisations du Défenseur des droits. L'État ne doit pas être prescriptif sur qui doit être chef de file et qui doit mener la danse en Seine-Saint-Denis. Dans certains départements ruraux, le Conseil départemental doit prendre le lead sinon des zones ne seront pas couvertes. Les Hubs ont pour rôle d'appuyer les territoires où il y a besoin de mettre les gens autour de la table. Le préfet peut également à certains endroits les rassembler et les pousser à l'aller vers et à la mutualisation. De ce point de vue, le temps de formation des conseiller·ères numériques peut être le bon moment pour que les acteur·rices du territoire s'interrogent sur l'échelle d'intervention pertinente et mettent en place des coopérations. Un·e conseiller·ère numérique recruté·e par une ville peut tout à fait travailler dans une autre ville, c'est juridiquement possible. Par ailleurs, ils-elles ont tout intérêt à ne pas travailler seul·es pour favoriser les échanges de pratiques, et en réseau pour améliorer l'offre sur leur territoire. ★

Conclusion

La crise sanitaire a accéléré l'émergence d'une politique publique d'inclusion numérique qui s'est matérialisée par la création de postes de conseiller·ères numériques et le déploiement de maisons France Services. L'articulation de ces dispositifs avec les services existants et l'équitable répartition des moyens sont rapidement devenues des enjeux pour les acteur·rices du territoire. La mise en réseau des acteur·rices et le développement des coopérations apparaît comme un levier essentiel pour atteindre ces objectifs. A l'échelon local, la compréhension des besoins des habitant·es, le repérage des ressources (notamment les opérateurs de l'accompagnement numérique), l'orientation des publics et la coordination des acteur·rices nécessitent des reconfigurations, et des rapprochements s'opèrent. En revanche, la mise en réseau des acteur·rices de proximité et des administrations qui dématérialisent, réclamée par les acteur·rices de proximité, reste ténue.

Par ailleurs, si la mise en place des conseiller·ères numériques et des maisons France Services constituent une réponse de l'État face aux conséquences de la dématérialisation, cette dernière est toujours génératrice d'exclusion. Les professionnel·les demandent la remobilisation des institutions qui ont dématérialisé et la mise à disposition de leurs personnels et de leurs financements pour répondre aux besoins d'accès aux droits et aux services publics. Une transition numérique sans risque de ruptures d'égalité reste à construire.

Quelques ressources bibliographiques pour aller plus loin

- ❖ Défenseur des droits, Dématérialisation des services publics: trois ans après, où en est-on?, 2022
- ❖ Défenseur des droits, Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, 2019.
- ❖ GRANJON Fabien, Classes populaires et usages de l'informatique connectée, Presses des Mines, 2022
- ❖ MAZET Pierre et SORIN François, Répondre aux demandes d'aide numérique: troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux, in Terminal, n°128, 2020
- ❖ MAZET Pierre, Dématérialisation des services publics et accès aux droits, quels enjeux?, Profession Banlieue, Collection: Les Textes, 2019
- ❖ PLANTARD Pascal, Les enjeux du numérique éducatif, Profession Banlieue, Collection: L'école et la ville, 2022



Tous les documents
soulignés sont accessibles
en téléchargement

*Les groupes
de travail de Profession Banlieue*

EXCLUSION- / INCLUSION NUMÉRIQUE & ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

CE QUE LA CRISE
SANITAIRE A MIS EN
LUMIÈRE

AVEC LE SOUTIEN DE

L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)
La Banque des territoires
La Préfecture d'Île-de-France
L'Agence régionale de santé d'Île-de-France
La Préfecture de la Seine-Saint-Denis
Le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis
La Caisse d'Allocations Familiales de la Seine-Saint-Denis
Les villes et établissements publics territoriaux (EPT) de la Seine-Saint-Denis

**PROFESSION
BANLIEUE**

PROFESSION BANLIEUE

15, rue Catulienne
93200 Saint-Denis
Tél.: 01 48 09 26 36
profession.banlieue@orange.fr
www.professionbanlieue.org

Directeur de publication :

Vincent Havage

Retranscription :

Nicole Fraysse

Cheffe de projet :

Mélanie Thomas

Mise en page : David Faure

Novembre 2022