

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

**AGIR POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE
DU 24 AU 28 AOÛT 2020**

NEC
-

Bordeaux Métropole

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Les événements Numérique En Commun[s] - NEC réunissent de larges communautés pour construire les outils partagés de l'inclusion numérique, penser les évolutions des usages numériques, structurer une gouvernance et des systèmes vertueux au service des territoires et de celles et ceux qui y vivent.

Ils s'articulent autour d'une **dynamique nationale et locale** à travers des événements organisés partout en France tout au long de l'année et ce depuis 2018 par les divers acteurs qui luttent contre l'exclusion et pour la solidarité numérique, l'accès aux droits, l'insertion professionnelle et la diffusion d'une culture numérique ouverte, éthique et durable.

En 2020, NEC national est porté par le **Programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires**, la Société Coopérative d'Intérêt Collectif **la MedNum** et l'association d'intérêt général avec pour objectif l'éducation aux médias, **Fréquence écoles**.

L'événement national, réinventé tout au long de l'année avec souplesse et optimisme, a eu lieu **en direct à Lyon le mardi 17 novembre 2020** (2459 personnes connectées au live) **et s'est ensuite déroulé pendant un mois entier sur une plateforme en ligne** développée spécifiquement, afin de permettre à chacun et à chacune de découvrir 80 dispositifs, outils et ressources parmi huit parcours thématiques.

www.numerique-en-communs.fr

 @NumeriqueEnCommuns

 @NumEnCommuns



Ce carnet est mis à la disposition du public sous Licence Ouverte / Open License



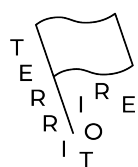
AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES



NEC

LES 8 PARCOURS DE NEC 2020

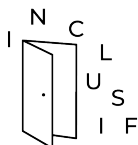
À retrouver sur www.2020.numerique-en-communs.fr



1. Intégrer l'inclusion numérique dans sa politique territoriale



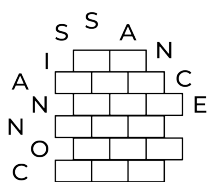
2. Comprendre et mettre en oeuvre le pass numérique sur son territoire



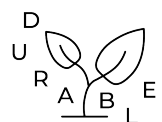
3. Développer l'inclusion numérique au travail



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



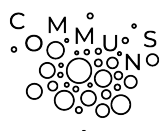
5. Inclure les usager-es dans la conception des services numériques



6. Penser l'impact écologique de son projet numérique



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



8. Comprendre comment et pourquoi miser sur les communs numériques



Les rencontres professionnelles

de la solidarité numérique

du 24 au 28 août 2020

Événement 100% en ligne

Un événement



organisé par



www.numerique-en-communs.fr/nec-local-bordeaux/

#1 LES CARNETS NEC[S] 2020



Les événements NEC en 2020

- **NEC Bordeaux Métropole** : du 24 au 28 août 2020
- NEC Hauts-de-France (Les Assembleurs) : de juin à septembre 2020
- NEC Occitanie (Hub RhinOcc) : 28 septembre 2020
- NEC Vaucluse : du 6 au 8 octobre 2020
- NEC La Réunion 974 : 19 et 20 octobre 2020
- NEC Atlantique : du 22 au 23 octobre 2020
- Numérique En Commun[s] national - Lyon : 17 novembre 2020
- NEC Allier : du 26 au 28 novembre 2020
- NEC Orléans : mardi 8 décembre 2020

En savoir plus : numerique-en-communs.fr/nec-locaux

SOMMAIRE

1	LES 8 PARCOURS DE NEC 2020
6	À PROPOS DE CE CARNET
6	Présentation
7	Le mot du Programme Société Numérique de l'ANCT
8	Le mot des élu-es
9	NEC BORDEAUX MÉTROPOLE 2020
10	Présentation
11	Agir pour l'inclusion numérique 2020 en chiffres
11	Revivre Agir pour l'inclusion numérique en vidéo
14	Reportage : Quelles médiations pour quels publics dans la métropole de Bordeaux ?
18	Éclairage(s) : Le numérique n'est pas qu'un simple « outil »
26	Parole(s) d'expertes : Valérie Peugeot
27	RESSOURCES EXTERNES
29	Vers un Wifi public de qualité pour les plus démunis-es
33	LEXIQUE
38	CRÉDITS

À PROPOS DE CE CARNET

À l'image des formes et des multiples lignes qui s'entremêlent sur la couverture du document que vous tenez entre vos mains ou que vous lisez sur un écran, la médiation numérique, c'est-à-dire la « mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages »¹, est fondamentalement plurielle.

Récemment, à la faveur d'une crise sanitaire et sociale sans précédent, cette médiation, accompagnée de son inséparable double qu'est l'inclusion numérique, a bénéficié d'un éclairage nouveau à la fois sur ses impacts, mais également sur les archipels d'acteurs qui la composent, sur leurs liens, leurs rôles multiples et leurs impérieuses nécessités. Car acquérir une culture numérique² suffisante pour se mouvoir dans le monde d'aujourd'hui et de demain n'est pas une chose qui va de soi. L'« illectronisme », cet illettrisme du numérique que nous avons su nommer récemment³, ne se contente pas d'être un obstacle empêchant la participation à la vie démocratique ou l'accès aux droits sociaux. Aujourd'hui, à l'heure où nos manières de travailler, de nous informer, d'apprendre, de créer, de nous relier, de nous déplacer évoluent sous l'influence du numérique; quand tous les jours surgissent de nouvelles générations d'outils informatiques qui appellent autant d'apprentissages; l'illectronisme est la promesse d'une exclusion pure et simple.

Face à cela, et pour empêcher une extension du domaine de l'exclusion sociale du fait de la transformation numérique de nos territoires et de nos sphères professionnelles et personnelles, de nouvelles alliances émergent depuis une dizaine d'années en France. Ces dernières cherchent à articuler les mondes de l'action (et de l'innovation) sociale à ceux de l'éducation populaire, des arts et de la culture, des bibliothèques, des centres (médico) sociaux, des maisons France Service, des associations locales, etc.

Elles cherchent à nouer des relations entre les opérateurs de services publics et les univers propres aux ateliers de fabrication numérique (les FabLabs), aux PIMMS, aux tiers-lieux, aux EPN, aux CCAS, etc. Ces alliances voient également des collectivités territoriales et des services de l'État se lier à des acteurs de l'insertion professionnelle, des savoirs ouverts et des logiciels libres, à des entreprises (de l'ESS, mais pas seulement) qui ont tou-tes compris les risques que représentent les déficits de culture numérique et les bénéfices avérés d'une meilleure autonomie numérique⁴.

Ensemble, ces acteurs de France métropolitaine et d'outre-mer, engagés dans des dynamiques de solidarité et de communs numériques, témoignent d'un élan nouveau, d'un souffle inédit que cette série de carnets de terrains souhaite explorer et analyser pour comprendre comment et à quelles conditions peut se construire la société numérique durable et inclusive de demain.

Les Carnets NEC[S] 2020 ont donc pour mission de raconter l'ensemble des événements Numérique En Commun[s] labellisés par le programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires. Ils cherchent à esquisser « l'autre visage de la France numérique »⁵, celle qui s'intéresse moins à l'innovation technologique de rupture qu'au numérique synonyme de lien social, d'intérêt général et d'inclusion.

Au sein de ces carnets (faciles à imprimer et à assembler au format A4), vous trouverez des reportages sur les événements NEC[S], sur les approches, les outils, les territoires et les personnes qui construisent les leviers de l'encapacitation⁶ au numérique des treize millions de Français-es éloigné-es de ce dernier. Vous y retrouverez également des éclairages sur des concepts abordés lors des NEC[S], des clés pour explorer des pistes soulevées par les personnes qui font que ces événements dédiés au numérique inclusif

¹ Sur ce point, voir notamment la définition plus complète présente ici : mediation-numerique.fr/presentation-meditation-numerique.html.

² Selon Dominique Cardon (Cardon, D. [2019], *Culture Numérique*, Presses de SciencesPo Paris), la culture numérique correspond à la somme des conséquences qu'exerce sur nos sociétés la généralisation des techniques de l'informatique, car derrière « le numérique » il y a l'informatique, mais surtout la culture qu'il faut se forger et dont il faut s'équiper pour pouvoir habiter le monde à l'époque du numérique. La culture numérique, chez le sociologue, identifie et circonscrit un certain savoir, voire l'assortiment des notions et des compétences pratiques que nous nous devons de maîtriser pour être à la hauteur du défi implicite posé par ce tournant historique que nous sommes en train de vivre.

³ Sur ce point, voir notamment : insee.fr/fr/statistiques/4241397 ainsi que l'édition 2019 du Baromètre du numérique : arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/numerique/le-barometre-du-numerique.html.

⁴ Sur ce point, voir notamment le rapport de France Stratégie (juillet 2018) « Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique » : strategie.gouv.fr/publications/benefices-dune-meilleure-autonomie-numerique.

⁵ Sur ce point, retrouvez la web-série « Hyperliens » produite par le Programme Société Numérique (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires) qui permet de découvrir des projets et des initiatives inspirantes autour de l'inclusion numérique et des tiers-lieux portés par des acteurs locaux en France métropolitaine : hyperliens.societenumerique.gouv.fr/.

existent et se développent.

Les rendez-vous NEC[S] sont autant d'occasions de rendre visibles les alliances nouvelles abordées précédemment et qui se nouent, depuis un certain temps désormais, entre des acteurs, des territoires et des dynamiques multiples. Ces relations cherchent à construire un numérique au service de la proximité territoriale et des solidarités locales, capable de créer ce que la philosophe des sciences Donna J. Haraway appelle de « nouvelles parentés, des lignées de connexions inventives ». Avec ces carnets, nous aimerions aussi exprimer comme l'écrit Haraway⁷ le besoin que nous avons aujourd'hui à « penser ensemble et d'une manière nouvelle, par-delà les différences qui relèvent de notre position historique et de nos domaines de savoir et d'expertise ».

Nous vous donnons donc rendez-vous au fil des pages des différents carnets NEC[S] pour vous présenter la diversité des approches en termes d'aménagement numérique des territoires. Nous aurons également le plaisir de vous présenter des événements, des acteurs et des lieux inspirants, mais nous vous donnons aussi rendez-vous en présentiel sur tous les événements labellisés NEC[S] où nous exposerons notre démarche, les carnets passés et ceux à venir.

À chaque fois, nous chercherons à témoigner de l'incroyable vitalité du numérique inclusif, éthique et ouvert en rendant hommage à celles et ceux qui le font vivre et le défendent depuis de nombreuses années.

À très bientôt donc !

François Huguet, coordinateur des carnets NEC[S]

Depuis trois ans, Numérique En Commun[s] rassemble ceux et celles qui œuvrent à inventer une société numérique plus ouverte, réflexive et inclusive. Au-delà des éditions nationales à Nantes, Marseille et Lyon (à distance), NEC[S] ce sont aussi des dizaines d'événements locaux, organisés tout au long de l'année par les acteurs de terrain et les collectivités territoriales. Au gré de ces nombreux jalons s'est constituée une véritable communauté. Celle-ci rassemble une grande diversité de profils agents publics, médiateurs numériques, développeurs, élus, chercheurs, entrepreneurs, travailleurs sociaux, designers...

Des professionnels issus de territoires de plus en plus divers également, de la commune rurale de montagne à la direction innovation d'une région ; avec une longue histoire de politiques publiques numériques ou cherchant de l'inspiration pour en écrire une...

Ces nouvelles coalitions sont essentielles pour penser l'action publique de demain. Les administrations publiques doivent s'ouvrir, croiser leurs pratiques avec d'autres mondes professionnels et comprendre les contraintes de leurs partenaires et usagers.

Cette diversité est une richesse qui nous permet d'aborder un spectre de problématiques de plus en plus large,

mais qui n'auront de résolutions qu'articulées : inclusion numérique, développement des tiers lieux, nouvelles formes de travail, sobriété numérique, transparence et participation citoyenne, communs numériques...

NEC[S] a ainsi pour ambition d'être bien plus que des événements. C'est un outil de travail et de mobilisation pour chacun·e d'entre vous : sensibiliser aux enjeux d'un numérique d'intérêt général, rassembler les acteurs concernés, créer une communauté de pratiques, mobiliser durablement des partenaires locaux, contribuer à l'outillage concret des acteurs, prendre date et, sans oublier, faire commun et partager à l'échelle nationale.

NEC[S] c'est comme son nom l'indique « faire ensemble, en commun », avec une exigence de mutualiser ce qui est fait dans chaque territoire. C'est pourquoi nous avons fait le choix de cette approche « recherche-action » pragmatique avec le concours de l'équipe aux manettes de ces carnets : donner à voir, inviter à comprendre, donner envie de répliquer.

En bref : partagez, copiez, « forkez » ces carnets !

Pierre-Louis Rolle, directeur des programmes « Société Numérique », « Nouveaux Lieux Nouveaux Liens » et de la Mission incubateur de services numériques à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

⁶ L'empowerment (*empowerment* en anglais) désigne le processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action, lui permettant d'accéder au pouvoir individuel et collectif. Cette notion articule deux dimensions, celle du pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder.

Sur ce point néanmoins, remarquons qu'il est peut-être nécessaire aujourd'hui de traduire « l'empowerment » par « habilitation » comme le propose la philosophe Isabelle Stengers afin de souligner qu'il n'est pas question d'une simple « acquisition » mais plutôt d'une métamorphose que Donna Haraway appelle de son côté « respons(h)abilité ».

⁷ Haraway, D.J. [2020], *Vivre avec le trouble*, Les Éditions des mondes à faire.



Le mot des élu·es

J'ai eu le plaisir de présider la nouvelle édition de la manifestation « Agir pour l'inclusion numérique », et de participer à plusieurs ateliers.

Une fois de plus, elle s'est fait l'écho d'une question structurante pour nos sociétés : celle de l'accès véritable de tous nos concitoyens à ce qu'Internet peut offrir de meilleur aujourd'hui. Cette promesse prend diverses formes : un lien social plus fort et plus riche, à condition que le web ne prenne pas le pas sur nos vies réelles ; un outil pour se former, pour rechercher et trouver un emploi ; une source d'information sans équivalent dans l'histoire de l'humanité ; une fenêtre ouverte pour plus de participation à la vie de la cité...

Mais nous voyons que ces promesses sont elles-mêmes toutes virtuelles si les conditions ne sont pas toutes réunies pour leur entière réalisation. L'absence de formation, l'insuffisante maîtrise des codes et de la culture peuvent dresser un mur et faire peser le risque d'un Internet ouvert, au contraire, aux dérives : manipulation de l'opinion, désinformation de masse, dispersion de l'attention.

Parce qu'Internet est devenu ce bien public tellement incontournable, les pouvoirs publics sont appelés à prendre toute leur part pour en garantir l'intérêt, depuis l'éducation et l'enseignement, jusqu'à la protection des personnes. La lutte contre l'illectronisme en fait pleinement partie.

D'autres questions se rappellent fortement à l'attention des responsables publics et des militants de l'e-inclusion : celle du coût de l'équipement et de l'abonnement à Internet, notamment. Ces questions constituent le *sine qua non*, le préalable à toute réflexion sérieuse sur le plein exercice de notre citoyenneté numérique.

Nous savons tous la complexité de ce sujet, qui va nous mobiliser pour des années.

Mais je sais que nous l'aborderons avec optimisme, après avoir constaté, cette année encore, la réconfortante mobilisation des acteurs sociaux, des divers niveaux de collectivité et de l'état, des associations et des citoyens, pour faire de l'Internet pour tous une grande promesse tenue.

Delphine Jamet

Conseillère métropolitaine déléguée au numérique,
Bordeaux Métropole



NEC

Bordeaux Métropole

**#1 LES
CARNETS
NEC[S] 2020**



Journée de clôture NEC Bordeaux métropole, août 2020

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

■ Bordeaux métropole / du 24 au 28 août 2020

De l'action pour l'inclusion : Agir pour l'inclusion numérique 2020

Depuis 2019, Bordeaux Métropole organise une manifestation dédiée aux professionnel·les de l'action sociale qui œuvrent pour l'inclusion numérique : « Agir pour l'inclusion numérique ».

C'est par le biais de conférences, d'ateliers et de tables rondes, réunissant des expert·es de la France entière que cette manifestation fédère, inspire et nourrit la réflexion collective de la communauté bordelaise.

Cette année, la spécificité de cette manifestation, est qu'elle est intervenue quelques mois après le confinement qui a rappelé avec violence les inégalités existantes entre la population qui est connectée à Internet et celle qui ne l'est pas.

La crise sanitaire a notamment remis en cause le concept même de la « fracture numérique » : non plus seulement les difficultés à utiliser les sites administratifs en ligne ou à maîtriser les codes du web, mais plus fondamentalement la capacité des ménages les moins aisés à acheter un ordinateur ou encore à payer un abonnement à Internet de plusieurs dizaines d'euros par mois. Cette situation a souligné la fragilité économique de nombre de nos concitoyen·nes.

Un événement 100% à distance

La crise du Covid-19 a été la grande révélatrice de cette fracture numérique, c'est pourquoi la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'information de Bordeaux Métropole a maintenu cet événement du 24 au 28 août 2020, sous une tout autre forme.

En effet, le choix du format pour la seconde édition de l'événement « Agir pour l'inclusion numérique » s'est naturellement porté sur un événement 100% en ligne pour tou·tes les participant·es. L'ensemble des séquences était visible en direct par le public via la plateforme événementielle dédiée www.aginum2020.fr, puis disponible en *replay*, sur cette même plateforme ainsi que sur la plateforme numérique et innovation du territoire : sdbx365.bordeaux-metropole.fr/catalogue/solidarite-numerique. Pour les intervenant·es et la production, le format semi-présentiel fut opté : selon la localisation des intervenant·es, les séquences pouvaient se dérouler à distance et un plateau type télévisé était installé à Cap Sciences afin d'accueillir certains intervenant·es locaux·les.

Les participant·es ont pu faire le point sur les actions et initiatives menées sur le territoire métropolitain et assister à des temps d'échanges avec des expert·es évoquant l'harmonisation des actions et la réalisation de projets communs.

Les ateliers et conférences, totalement en ligne, étaient interactifs. L'espace de chat, permettait aux participant·es d'intervenir et réagir à tout moment sur les différents sujets. Également, sur la plateforme aginum.fr, un espace contenant des « stands » virtuels a été mis en place afin de donner de la visibilité à des structures du territoire et à nos partenaires. L'événement a cumulé plus de 1200 connexions dont plus de 300 simultanées, son côté 100% en ligne a permis de toucher un maximum de personnes à distance.

Un bilan sur la « fracture numérique »

C'est avec plus de 50 intervenant·es qu'un diagnostic de la situation de fracture numérique sur le territoire métropolitain a pu être effectué. Parmi eux, Delphine Jamet, Conseillère métropolitaine déléguée au numérique a évoqué la question des coûts de connexion autour d'une table ronde avec différents opérateurs de téléphonie.

Cette manifestation a également eu l'honneur d'accueillir lors de la conférence d'ouverture de la semaine, Cédric O, Secrétaire d'Etat chargé de la transition numérique et des communications électroniques afin d'évoquer le lien entre les territoires et l'Etat pour résorber la fracture numérique.

La plateforme a permis de créer un lieu d'échange et de travail pour répondre aux enjeux et comprendre collectivement qui sont les « fracturé·es » du numérique et comment s'adresser à eux (femmes seules, personnes âgées, chômeurs, artisans, etc.). De plus, il s'agissait de valoriser le travail au quotidien des acteurs de la Métropole, faire connaître les actions des acteurs de terrainAF, et apporter du contenu avec des formations et des outils concrets.

Les vidéos en *replay* de la seconde édition des rencontres professionnelles de la solidarité numérique, sont en ligne sur le site numerique-en-communs.fr/nec-local-bordeaux/.

« Agir pour l'inclusion numérique » est un événement SDBX365 organisé par la direction générale du numérique et des systèmes d'information de Bordeaux Métropole avec le soutien de la Ville de Bordeaux.

1200 connexions (cumulées)

415 inscrit·es

50 expert·es
intervenant·es

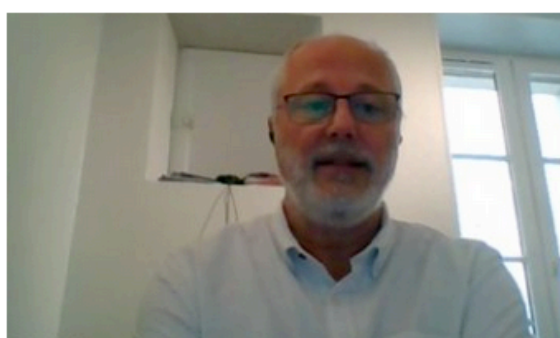
16 heures de
programmes

5 jours





Revivre AGINUM 2020 / NEC Bordeaux Métropole



25/08/2020

#AGINUM20 : Focus sur les formations des acteurs sociaux (Jour 2)

Les actions métropolitaines d'inclusion numérique : Focus sur les formations des acteurs sociaux
Intervenant : Daniel PENICAUT - ...



24/08/2020

#AGINUM20 : Table ronde d'ouverture - Où en est l'inclusion numérique en 2020? (Jour 1)

Table Ronde : Où en est l'inclusion numérique en 2020? Intervenants :- Vincent AUSSILLOUX - Directeur du département ...



24/08/2020

#AGINUM20 : Conférence d'ouverture (Jour1)

Plénière d'ouverture Accueil : Présentation par Sophie WOODVILLE, Responsable de projet à Bordeaux Métropole
Intervention ...

29 capsules vidéos disponibles gratuitement qui retracent tous les échanges, discussions, présentations abordées

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

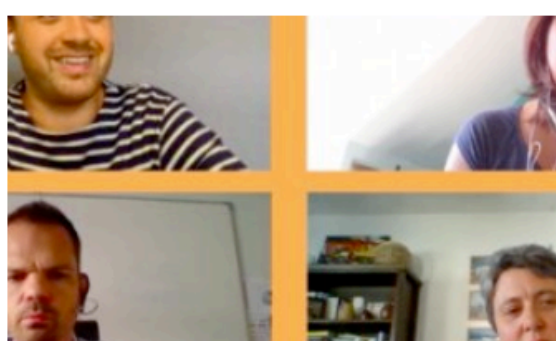
■ Bordeaux métropole / du 24 au 28 août 2020



27/08/2020

#AGINUM20 : Vers un Wifi public de qualité pour les plus démunis (Jour 4)

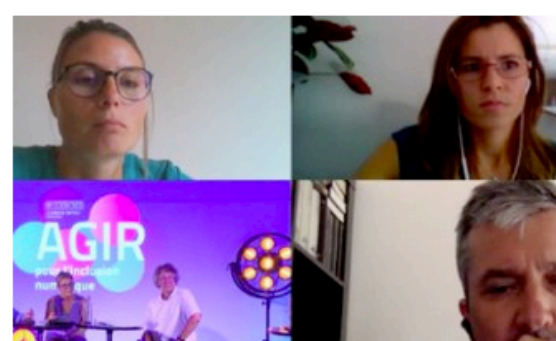
Vers un Wifi public de qualité pour les plus démunis Intervenant : Antoine BIDEGAIN - Adjoint au Directeur Général en charge ...



27/08/2020

#AGINUM20 : Au delà de notre métropole, comment l'inclusion numérique est-elle abordée? (Jour 4)

Au delà de notre métropole, comment l'inclusion numérique est-elle abordée? Intervenants : - Sandrine ...



27/08/2020

#AGINUM20 : Comment réduire les coûts d'accès à une connexion Internet de qualité pour les plus démunis ? (Jour 4)

Comment réduire les coûts d'accès à une connexion Internet de qualité pour les plus démunis ? Intervenants ...



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

numerique-en-communs.fr/nec-local-bordeaux/



REPORTAGE

Quelles médiations pour quels publics dans la métropole de Bordeaux ?

Au cœur des échanges d'Aginum figurait l'évaluation des actions d'inclusion numérique, à partir de la publication du livre blanc publié en 2015, et dans la perspective de la création d'un observatoire par Bordeaux Métropole. Retour sur le premier NEC local avec cinq acteurs et actrices de la médiation numérique locale.

Un livre blanc pour démarrer

En 2014, Gilles Massini, chargé de mission Solidarité numérique, lance un appel d'offres pour la réalisation d'un livre blanc sur la solidarité numérique⁸ sur le territoire de Bordeaux. « Ça a été un travail exploratoire car rien n'était fait » explique-t-il. Cofondatrice d'Experteez, Hélène Desliens remporte le marché. Elle se souvient : « La plupart des actions de solidarité numérique étaient portées par des acteurs associatifs en mode pompier ». « Bâton de pèlerin en main », l'équipe s'engage dans l'établissement d'un état des lieux de l'existant, dans une perspective de rationalisation des services. Le document doit répondre à trois enjeux : cartographier les ressources et les services de la médiation numérique sur le territoire, participer à la formation des professionnel·les, et aller à la rencontre des publics concernés. Le livre blanc est publié courant 2015, après une vingtaine d'ateliers et de nombreux entretiens avec des acteurs et actrices du secteur, menés entre fin 2014 et le premier semestre 2015.

« Personne ne se connaissait, alors que les associations d'un même quartier menaient des actions complémentaires. »

– Gilles Massini

En les listant au sein d'un même document, le livre blanc permet aux acteurs et aux actrices de la solidarité numérique d'avoir un aperçu de l'offre sur l'ensemble du territoire. La multiplication récente des projets de cartographie illustre le besoin d'identification et de mise en relation dont témoignent les professionnel·les, à l'image des cartes développées par le hub RhinOcc en Occitanie⁹ ou le Siilab dans les Hauts-de-France¹⁰. Pour ce faire, la métropole procède à la création du site d'informations « Numérique solidaire »¹¹, en partenariat avec Médias-Cité, coopérative d'intérêt collectif qui développe des projets d'inclusion numérique. Un groupe de travail, animé par Gilles Massini, est également mis en place pour fluidifier les synergies. Il réunit chaque mois 130 représentant·es des opérateurs de services publics tels que la CAF ou Pôle Emploi, des structures locales comme les CCAS, ainsi que les associations. En 2019, la métropole publie également pour la ville de Bordeaux « Le numérique pour tous », un guide d'une centaine de pages qui répertorie une cinquantaine d'organismes bordelais.

⁸ numeriquesolidaire.fr/wp-content/uploads/2019/07/Livre_blanc_Solidarite_Numerique.pdf.

⁹ rhinocc.fr/carte.

¹⁰ Sur ce point, voir : carto.assembleurs.co. Voir également l'interview de Maud Allanic dans le carnet NEC #2 Hauts-de-France.



Journée d'ouverture de NEC Bordeaux métropole, août 2020

Cette année, la brochure s'est ouverte aux 28 communes de la métropole pour atteindre 260 pages et rassembler 115 structures.

Côté formation, le besoin est clairement exprimé par les professionnels interrogés lors des entretiens. Hélène Desliens : « Bordeaux Métropole a donc créé un parcours de formation gratuit avec une quinzaine d'acteurs qui ont bien voulu jouer le rôle de bêta-testeurs ». Mis en place en 2017, le programme s'adresse aux agents de la fonction publique, ainsi qu'aux associatifs et associatives qui interviennent dans la sphère sociale. Sur une semaine, la formation embrasse la technique et les pratiques, la culture numérique et les enjeux techno-politiques.

Cinq ans après sa publication, Gilles Massini jette un regard satisfait sur le livre blanc. Le document a permis aux structures locales d'y voir plus clair sur la solidarité numérique. Mais il a également généré, en interne, des discussions entre les agents des différents services de Bordeaux Métropole. Les problématiques identifiées figurent toujours au cœur de la politique d'inclusion numérique mise en place par l'établissement : « Nous continuons de mettre en œuvre les conclusions [du livre blanc], parce que les difficultés sont toujours les mêmes. Les acteurs et les chiffres ont évolué – et encore – mais les problématiques, elles, sont les mêmes » précise Gilles Massini. Parmi celles-ci figurent tout d'abord les questions d'usages du numérique, d'accès aux droits et aux procédures administratives mais également celles liées au déploiement des infrastructures,

pour équiper le territoire d'une connexion stable à haut débit, et l'amélioration des interfaces graphiques, souvent difficiles d'accès pour les publics.

Une offre plurielle pour avancer

Ouvert en 2018 dans le quartier Saint-Michel de Bordeaux, l'espace de médiation numérique Sésame¹² a été créé « afin de porter au mieux les orientations proposées par le livre blanc »¹³, en réponse au troisième enjeu identifié : aller à la rencontre des publics. Il propose une offre de médiation numérique à destination des publics en situation de fragilité, mais également des ressources adressées aux acteurs et actrices du social, qu'il s'agisse d'agents de la fonction publique, de bénévoles en association ou de jeunes en service civique. Son responsable, Daniel Pénicaut, s'appuie sur une définition inclusive de la solidarité numérique : « Pour moi, il s'agit d'amener tout le monde à acquérir les bases et à utiliser des services fondamentaux : savoir utiliser son smartphone, avoir une boîte mail et savoir s'en servir, être capable de s'identifier sur un site web, maîtriser sa e-réputation, etc. Mais c'est aussi acquérir une culture, un vocabulaire. Il faut savoir utiliser les outils, mais également les comprendre ». « Quand j'ai débuté, il y a 30 ans, on m'a dit : "Ton métier ne va pas durer" », sous-entendant qu'à terme, tout le monde saurait se servir d'un ordinateur. Mais entre la fermeture de nombreux guichets et l'augmentation des services en ligne, dans le public comme dans le privé, l'accès aux droits s'est compliqué pour une large part de la population.

¹¹ numeriquesolidaire.fr.

¹² Sur ce point, voir : bordeaux.fr/0383/sesame.

¹³ numeriquesolidaire.fr/wp-content/uploads/2019/07/Livre_blanc_Solidarite_Numerique.pdf.

« Autrefois, on avait surtout des publics seniors, mais aujourd'hui on retrouve toutes les catégories de personnes, toutes les catégories socio-professionnelles, tous les âges ». Il cite l'exemple de jeunes « ultra-performants sur les outils du quotidien » mais qui ne savent pas rédiger leur CV et l'envoyer par mail.

« Le principe, c'est d'être à l'écoute dans une optique d'accompagnement. »

– Marianne Massaloux

Si les lieux habituels de l'inclusion numérique comme les bibliothèques, les médiathèques ou les EPN (établissements publics numériques) jouent leur rôle, pour Hélène Desliens, « les publics qui ne sont pas utilisateurs du numérique au sens administratif du terme ne franchissent pas forcément ces portes-là ». Quelle que soit la nature des freins, « le numérique représente une contrainte dans laquelle ils n'ont pas envie d'entrer ». Depuis 2019, c'est justement cette barrière que les Promeneurs du Net de la Gironde entendent abattre, en allant à la rencontre des jeunes de 11 à 17 ans sur les réseaux sociaux. Cordonné par Marianne Massaloux pour Médias-Cité, ces randonneur·ses d'un nouveau genre forment « un réseau de personnes qui travaillent avec la jeunesse, et consacrent un temps à des interventions en ligne, en accord avec leurs employeurs ». « Le principe, c'est d'être à l'écoute dans une optique d'accompagnement. Ce n'est pas un nouveau métier, c'est une transposition de leur métier habituel sur les réseaux numériques » notamment Snapchat, Facebook et Instagram. Leur mission est cruciale : si leurs permanences habituelles sont de 2 h à 4 h hebdomadaires, les Promeneurs du Net de la Gironde¹⁴ sont passés à près de 100 % de leur temps pendant le confinement. Parmi les sujets pris en charge, beaucoup de questions sur l'orientation scolaire mais aussi des conflits dans les familles : « Quand on est ado, et qu'on se retrouve enfermé pendant deux mois avec ses parents sur le dos, c'est pas la même histoire, comment on gère ça ? »

Les Promeneurs du Net s'adressent en premier lieu aux jeunes qu'ils connaissent déjà, souvent rencontré·es lors de maraudes physiques. Certains ont des cibles particulières, comme les enfants déscolarisés ou en rupture scolaire. D'autres jeunes arrivent par le bouche-à-oreille mais les intervenant·es ne sollicitent pas les jeunes, et doivent attendre d'être contacté·es. Le confinement a eu aussi des conséquences inattendues : à distance, loin des dynamiques de groupes, les Promeneurs du Net peuvent avoir une relation plus simple plus directe avec les jeunes suivi·es. Fait remarquable : en Gironde, les Promeneurs du Net sont en majorité... des promeneuses !



Journée d'ouverture de NEC Bordeaux métropole, août 2020

Marianne Massaloux est catégorique : « Si on avait axé sur les compétences numériques, on aurait eu bien plus d'hommes. Le fait qu'on dise "Ce n'est pas un souci, on vous apprendra à utiliser les outils" permet à des femmes de se sentir autorisées à s'investir ». Porté par des acteurs publics, et principalement par la CAF, le projet est pour le moment expérimenté à l'échelon départemental, dans la perspective d'un déploiement national.

Un observatoire pour structurer

À l'image des Promeneurs du Net, la dynamique locale propre à Bordeaux Métropole n'empêche pas l'inscription au sein d'un mouvement national. Gilles Massini souligne la complémentarité des échanges qui s'établissent entre les métropoles et les communautés numériques de Lyon, de Rennes ou encore de Brest : « Chacun s'approprie et s'enrichit des expériences des autres ». Antoine Bidegain, adjoint à la DGNSI¹⁵ de Bordeaux Métropole, confirme : « Nous avons beaucoup à apprendre de villes comparables, qui connaissent exactement les mêmes questions que nous et avec lesquelles on peut travailler pour faire valoir, à l'échelle européenne, un certain nombre de droits et de devoirs. » Ces échanges, ainsi que les conclusions du livre blanc, ont fait émerger un constat résumé par Gilles Massini : « On a besoin de structurer le secteur, il faut que les acteurs apprennent à travailler ensemble ». Il rappelle l'importance pour chaque entité de connaître l'offre des autres mais aussi de rester dans son domaine de compétence. Ainsi, la CAF n'est pas supposée aider à la création d'une adresse mail, tandis qu'un EPN peut induire les bénéficiaires en erreur en tentant de faire de l'accès aux droits.

¹⁴ Sur ce point, voir : promeneursdunet.fr.

¹⁵ Direction générale du numérique et des systèmes d'information.



Le guide 2019 « Le Numérique pour tous » édité par Bordeaux métropole

Devant le déficit de structures aidantes et l'explosion de la demande, la Métropole a décidé de la création d'un observatoire de la médiation numérique. Il permettra une meilleure connaissance « des fractures numériques sur territoire, ses points de faiblesses et ses forces »¹⁶. Pour déterminer les actions à mener mais aussi pour en évaluer la pertinence et mesurer leur impact, l'observatoire établira un état des lieux de la fragilité numérique, dans la continuité du projet Incub'o¹⁷, avec un suivi tous les deux à trois ans des modifications opérées sur le territoire. Antoine Bidegain précise : « Au bout d'un moment, une spectrographie des 28 communes est nécessaire. Il faut gratter le terrain nous-mêmes, pour répondre à la réalité des besoins ». Si la métropole dispose déjà des enquêtes nationales sur le numérique, des zones d'ombre propres au territoire bordelais subsistent. Antoine Bidegain souhaite donc en faire un « observatoire tactique », capable de produire des petites études pour comprendre les attentes des populations de manière hyper locale, une structure souple qui puisse s'adapter en cours de projet. Tout en restant humbles : « On est forcés d'être modestes, et il faut l'annoncer avant. Ce n'est que comme ça qu'on va affiner le tir et, au final, rendre un vrai service ».

Regard sur AGINUM 2020

Pour tout le monde, la semaine d'Aginum a été une occasion de « sortir la tête du guidon » et de prendre connaissance de ce qui se fait ailleurs, comme l'indique Marianne Massaloux : « J'ai découvert des projets dont je n'avais pas connaissance, et pourtant, j'en passe du temps à chercher des infos... ». Daniel Penicaut rejoint ce constat, et apprécie d'avoir pu accéder plus en détail à des projets qu'il avait survolés. Les participant·es sont unanimes : le format de la conférence, entièrement en ligne en raison de la crise sanitaire, manque de contact humain. Mais le contrepoint positif, pointé par Antoine Bidegain, est l'engagement : « On a vu un taux de participation auquel on ne s'attendait pas ». Marianne Massaloux, elle, souhaiterait développer des passerelles avec d'autres secteurs, comme le tourisme et la culture, à l'image de l'atelier mettant en valeur la médiation numérique dans les bibliothèques de la Ville de Bordeaux. Tou·tes les intervenant·es soulignent la richesse et la pertinence des échanges, et apprécient que l'intégralité des événements (3 conférences et 25 ateliers) soit accessible en *replay*.

¹⁶ Extrait de la note interne à Bordeaux Métropole proposant la création de l'observatoire.

¹⁷ Sur ce point, voir détails page 22.

ÉCLAIRAGES

Le numérique n'est pas qu'un simple « outil »



Depuis les années 90 et l'arrivée des « autoroutes de l'information », il est entendu que ce fait social total qu'est devenu « le numérique » n'a pas tenu toutes ses promesses (que certain-es, souvent optimistes, ont qualifié très [trop ?] tôt de « révolutionnaires »). Certes, il a bouleversé les marchés, les mondes politiques et sociaux ; il a su réorganiser la circulation de l'information et des objets culturels, les principes du monde industriel et du débat public, nos manières de consommer et d'être en relation avec les autres mais il a aussi accentué les inégalités sous toutes leurs formes et redistribué les expressions du pouvoir sur la planète sans proposer de modèle politique véritablement durable.

C'est d'ailleurs parce que nous le considérons trop souvent, à tort, comme un simple outil alors qu'il s'agit là d'un ensemble d'éléments qui participent à fonder une véritable ontologie¹⁸, que nous oublions d'observer les points aveugles et les angles morts de ce « numérique » qui nous préoccupe tant aujourd'hui lorsque l'on s'intéresse aux façons dont il exclut certain-es d'entre nous et s'éloigne, parfois, de la notion d'intérêt général. En effet, lorsque l'on regarde attentivement dans le rétroviseur, on constate que nous sommes tou·tes peu ou prou en difficulté avec le numérique.

Les difficultés qu'il n'a de cesse de nous poser sont complexes, multiformes, elles ne séparent pas les jeunes « natif·ves » de celles et ceux plus âgé·es, les plus pauvres des plus fortuné·es.

Comme le rappelait le journaliste Hubert Guillaud il y a deux ans dans un article sur Internet Actu¹⁹ :

« Nous avons tous d'innombrables zones d'ombres et d'incompétences dans nos usages numériques. C'est ce que montrent très bien les études d'usages : nous avons tous des choses que l'on pratique très bien et d'autres qu'on se refuse à faire. Ce n'est donc ni 5 ni 13 millions de personnes qui sont en difficulté avec le numérique, c'est bien 60 millions de nos concitoyens ! Certes avec beaucoup d'inégalités de pratiques, d'intérêts, d'efforts... Et l'une des raisons à cela tient peut-être pas tant à l'éducation, à nos capacités à nous autoformer ou être accompagné (le vaste secteur de la médiation numérique comme on l'appelle) solutions que l'on convoque trop souvent pour répondre à ces enjeux... et peut-être bien plus à la conception des services numériques eux-mêmes »²⁰.

¹⁸ L'ontologie est une discipline de la philosophie qui a pour objet l'étude des propriétés les plus générales de l'être, telles que l'existence, la possibilité, la durée, le devenir. Apparue dans son acception informationnelle il y a une dizaine d'années, dans le domaine de l'ingénierie des connaissances et de l'intelligence artificielle, ce terme désigne les « artefacts » élaborés dans le cadre d'une modélisation conceptuelle apte à jouer un rôle de référentiel conceptuel.

¹⁹ Publié et édité par la Fondation Internet Nouvelle Génération (fing.org), *InternetActu.net* est un blog, un fil d'information et une lettre électronique de veille consacré à l'innovation dans les techniques, les services et les usages des technologies de l'information et de la communication, et aux débats qui en découlent. Depuis sa création, *InternetActu.net* est un média construit depuis des valeurs reposant sur l'autonomie et la liberté de ses lecteur·rices qui défend une position critique envers la technologie, « car la critique est le seul levier de leur amélioration et de leur transformation ».

²⁰ Sur ce point, voir : internetactu.net/2018/11/23/mediation-numerique-le-point-aveugle-de-la-conception.

Dès lors, comment envisager un rapport au numérique à la fois lucide et ouvert ? Comment concevoir des services (publics) numériques éthiques et inclusifs ? Enfin, comment (re)dessiner nos pratiques professionnelles et les contours d'un numérique plus humain en trouvant les moyens de penser l'impensable à l'heure où la survenue de ce dernier est devenue presque ordinaire ?

Au sein de la partie éclairage(s) de ce premier carnet NEC[S] et de ceux qui suivront, nous allons tâcher de trouver des réponses à ces questions et essayer de dégager certaines des caractéristiques indispensables pour construire et activer des stratégies au service d'un numérique émancipateur.

ÉTAT DES LIEUX

2020 est une année particulière dans l'histoire de la médiation numérique. En effet, la crise sanitaire et la période de confinement que nous avons toutes vécue au printemps et celle dans laquelle nous sommes au moment où nous rédigeons ces lignes ont plus que jamais marqué au fer rouge le fait que l'inclusion numérique est une condition de l'inclusion sociale²¹. Cette dernière appelle des réponses structurées autant en termes de moyens financiers, que de formations, de certifications des professionnel·les, d'équipements et de connexion à internet de ces dernier·es, des lieux et des publics concernés.

En ce sens, le fait d'activer une stratégie nationale en la matière (en prise avec les territoires notamment par le financement concret de postes de médiateur·rices numériques) est devenu, cette année, l'une des priorités de l'État²² mais aussi des territoires en recherche d'approches, de solutions et de réseaux de coordination de luttes contre les exclusions numériques (le NEC Bordeaux métropole, premier NEC 2020 en est le meilleur exemple).

Un tel mouvement est remarquable car, au-delà de la mobilisation financière sans précédent, il a le mérite de mettre en lumière les actions et les dynamiques d'acteurs qui travaillent sur le sujet depuis plus de 25 ans²³. Ces derniers se réjouissent de cet élan national et, si l'on prête attention à ce qu'ils mettent en place, animent et construisent depuis toutes ces années, nous sommes en mesure d'apercevoir des chemins à suivre pour ne pas tomber dans les pièges du solutionnisme technologique mais bien bâtir des politiques publiques efficaces.

De ce travail d'étude et d'enquête conséquent naissait un an plus tard le « Livre blanc de la Solidarité numérique à Bordeaux » qui s'inscrit « dans une dynamique croisée de la politique sociale et numérique de la Ville » ayant pour ambition de « faire émerger une nouvelle approche de l'action sociale, capable de produire des solutions sur mesure pour combler des besoins inédits ou mal satisfaits, d'évoluer avec la réalité du terrain, de prévenir les situations de vulnérabilité et d'encourager les habitants à reprendre les rênes de leur citoyenneté ».



NEC

Bordeaux Métropole



²¹ Sur ce point, voir le rapport du Conseil National du Numérique (2013) *Citoyens d'une société numérique - Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion* : cnnumerique.fr/files/uploads/2018/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013.pdf mais également l'interview de Valérie Peugeot dans ce même carnet.

²² Sur ce point, voir notamment : labo.societenumerique.gouv.fr/2020/09/08/plan-de-relance-250-millions-deuros-pour-linclusion-numerique.

²³ Un exemple parlant, celui de la politique volontariste d'inclusion numérique menée à Brest depuis 1995 (sur ce point, voir notamment : brest-ouvert.net/article44400.html).

Livre blanc de la Solidarité numérique de Bordeaux



Le livre blanc de la Solidarité numérique de Bordeaux a été publié en 2016. Il avait alors un objectif double : une première fonction de diagnostic et d'état des lieux capable d'éclairer les urgences et de renseigner les élu·es, les services et les partenaires de la métropole sur les points où l'action concertée des pouvoirs publics et de la société civile doit se porter. Une seconde fonction d'outillage pour dessiner des actions et définir les projets prioritaires qui se sont déployés dès 2016, sur la ville de Bordeaux puis sur l'ensemble de la Métropole.

Ce livre blanc a eu comme ambition d'explorer la ville « sensible et solidaire » pour repérer les opportunités et les situations où le numérique pourrait :

- se mettre au service de la créativité et du dynamisme des acteurs de la Ville ;
- favoriser l'émergence d'initiatives « agiles » émanant de toutes les énergies du territoire ;
- faciliter l'articulation entre les initiatives ascendantes (issues du terrain) et le projet social et territorial ;
- contribuer au rayonnement de Bordeaux par la singularité des initiatives.

Afin de garantir son utilité et son attractivité, ce document a été élaboré à partir des questions, des besoins et des pratiques des acteurs. Sa mise en œuvre était basée sur la capacité de tou·tes, parties prenantes internes et externes à la Mairie et au CCAS de Bordeaux, à s'inscrire dans un processus de co-construction, pour une politique publique concourant au bien-être de tou·tes.

En l'étudiant de plus près, il apparaît au sein de ce livre blanc cet enjeu majeur, incarné par les rencontres Aginum 2020, de faire en sorte que la solidarité numérique soit le lieu de friction entre, d'une part, des préoccupations sociales et, d'autre part, une "tech" soucieuse de se préoccuper des questions d'intérêt général et d'inclusion.

En prenant du recul sur la lecture de ce livre blanc, sur la semaine d'échanges intensifs de ce NEC Bordeaux métropole et sur ce que la métropole a fait et envisage de faire sur les thématiques qui nous réunissent, on peut se réjouir de voir apparaître une approche très pertinente pour adresser les enjeux de l'exclusion numérique sur ce territoire.

OBSERVER, ÉVALUER, TRANSFORMER, ÉVOLUER

NEC Bordeaux métropole a dévoilé ce que l'on peut considérer comme l'un des piliers d'une stratégie de lutte contre l'exclusion numérique cohérente : la nécessité de mettre en place un observatoire capable de déterminer les actions à mener en matière d'inclusion numérique mais aussi d'évaluer leurs pertinences et de mesurer leurs impacts.

Car l'objectif d'un tel dispositif est bien celui-ci : dresser une carte capable de « rendre compte de la multiplicité des causes d'inégalité d'accès aux ressources numériques et de la grande variété des manières d'être *connecté* » (Margot Beauchamps, 2009). Cette carte, outil pour se « repérer », est, selon nous, la première étape pour dresser une feuille de route qui ne doit non plus chercher des solutions uniquement technocentrées mais plutôt se pencher sur les inégalités au sens large : accès, différences de pratiques et d'usages, bénéfices sociaux et culturels que l'on peut retirer de l'accès à internet et de son utilisation, etc.

Pour que cet outil et des données objectivées émergent, Bordeaux Métropole a donc décidé d'engager un chantier menant à construire un « indice de fragilité numérique » sur le territoire métropolitain à partir des travaux menés par le laboratoire d'innovation des services de l'Etat en Occitanie (SGAR - Préfecture de Région), la SCIC La MedNum et l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA). Cet outil permettra à la métropole d'obtenir une projection de la probabilité d'un risque d'exclusion ou de maintien dans une situation d'exclusion au niveau territorial et de s'en saisir comme d'un outil d'aide à la décision et à la mobilisation des acteurs de l'inclusion numérique sur une échelle donnée.

Couplé à une volonté politique forte de lutte contre l'illectronisme ainsi qu'à un travail d'animation du réseau des acteurs locaux de l'e-inclusion dont Aginum est la figure de proue, nul doute que la métropole de Bordeaux se positionne comme un territoire édifiant de l'e-inclusion en France.

Mais cela sera-t-il suffisant pour affronter les défis que nous réserve l'avenir ?

« Dans la question de la médiation, l'angle de la conception des services est encore trop souvent minoré. Il est temps de convoquer designers, ergonomes, psychologues, ethnologues, sociologues et usagers à se pencher sur les interfaces des services que nous sommes tous amenés à utiliser. Trop souvent encore, les services sont proposés comme des solutions, sans s'intéresser à la manière dont ils s'insèrent dans les interactions. Trop souvent encore les solutions sont conçues sans s'intéresser aux usagers réels (comme c'est le cas dans le domaine du handicap ou dans la solidarité ou dans celui des comportements responsables). Plus que de formation à comprendre et naviguer dans des interfaces perfectibles, le défi de l'inclusion numérique que nous ne regardons pas assez consiste peut-être à remettre d'abord l'utilisateur dans la boucle des interfaces qui lui sont destinées, afin qu'elles soient un peu plus adaptées à la diversité des publics auxquelles elles s'adressent »²⁴.

L'épidémie de COVID-19 ayant agi comme accélératrice et amplificatrice des fractures numériques²⁵, l'effort pour lutter pour l'inclusion numérique doit être considérable en termes de moyens financiers et humains. Et pour affronter des défis, Bordeaux métropole comme l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique en France ne doivent pas oublier d'autres éléments clés dans la lutte contre l'e-exclusion :

- **Faire de l'accès au réseau internet un service quasi universel** afin de garantir à tou·tes un accès de qualité ainsi qu'une tarification sociale (cet aspect est travaillé par la métropole de Bordeaux et son projet d'extension du wifi public).
- **Être en mesure de construire des dispositifs et des actions capables de mobiliser des "non-publics" du numérique** pour les acculturer, tout comme les élèves aux compétences numériques "de base" (inventer des dispositifs transversaux qui mobilisent notamment les mondes de l'éducation nationale, de l'action sociale, etc.).

²⁴ Sur ce point, voir : internetactu.net/2018/11/23/mediation-numerique-le-point-aveugle-de-la-conception.

²⁵ Sur ce point, voir notamment le *policy brief* proposé par la Chaire Digital, Gouvernance et Souveraineté de SciencesPo Paris en octobre 2020 : sciencespo.fr/public/chaire-numerique/2020/10/26/covid19-et-fractures-numeriques-jf-lucas.

- **Maintenir des accueils physiques (présentiel) pour accompagner les personnes les plus démunies** en s'interrogeant sur les formes, les espaces, les temporalités les plus adaptées en fonction des publics que l'on souhaite toucher.
- **Continuer de créer des événements dynamiques et rassembleurs** (comme Aginum) afin de coordonner, fédérer les élu·es et acteurs publics, privés, associatifs autour de l'objectif commun de la solidarité numérique tout en s'interrogeant sur les moyens d'élargir la portée et les impacts de ces événements.
- **Enfin, travailler sur la conception même des services numériques** (leur ergonomie tout public) qui est bien souvent parfaitement occultée par leur modernisation. Or, à l'heure où nous sommes quasiment obligé·es de nous connecter aux services en ligne, la manière dont s'incarnent concrètement ces services est bien souvent un élément délaissé alors qu'il devrait être le point d'entrée de la conception des services publics dématérialisés.

Pour approfondir ces éléments clés, nous aurons le plaisir de les explorer tout au long de ces carnets NEC[S]. Pour le second carnet, dédié au NEC Hauts-de-France, nous reviendrons plus particulièrement sur la question des (tiers-)lieux de médiation numérique.



L'indice de fragilité numérique IncubO, ANSA, Mednum

L'indice de fragilité numérique a été produit grâce au soutien du fonds de transformation pour l'action publique mobilisé dans le cadre de l'IncubO du SGAR Occitanie, en partenariat avec la MedNum et l'Ansa (Agence Nouvelle des Solidarités Actives).

À quoi sert l'indice de fragilité numérique ?

- À obtenir une projection de la fragilité numérique de votre territoire, en complément d'études qualitatives
- À identifier et typologiser les zones de fragilité numérique
- À agir comme un outil d'aide à la décision et au ciblage de publics

Le kit de mise en place de l'indice de fragilité numérique est désormais utilisé par des dizaines d'organisations, acteurs publics, collectivités, opérateurs de service publics et services de l'Etat qui souhaitent se saisir de cet indice comme d'un outil d'aide à la décision et de mobilisation des acteurs de l'inclusion numérique sur leur territoire.

En savoir plus : solidarites-actives.com/fr/nos-actualites/publication/decouvrez-et-participez-lindice-de-fragilite-numerique





NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

■ Bordeaux métropole / 24-28 août 2020

**#1 LES
CARNETS
NEC[S] 2020**



PAROLE(S) D'EXPERTE

Valérie Peugeot est chercheuse au sein du laboratoire de sciences humaines et sociales d'Orange Labs. Elle préside l'association Vecam²⁶, *think tank* citoyen qui, depuis plus de vingt-cinq ans, déchiffre les enjeux sociétaux liés au numérique et a publié plusieurs ouvrages sur les biens communs de la connaissance. Elle est membre du collège des commissaires de la CNIL, en charge des données de santé et directrice pédagogique de l'Executive Mastère spécialisé® Digital Humanities de Science Po²⁷.

Entre 2013 et 2016, Valérie Peugeot a été vice-présidente du Conseil National du Numérique (CNNum) en charge (notamment) du groupe de travail qui a livré le rapport « Citoyens d'une société numérique - accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion » (octobre 2013).

Sept ans après la remise de ce rapport²⁸ à la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, nous vous proposons un entretien avec elle pour faire un point sur la période écoulée depuis la publication de ce document, considéré par beaucoup comme l'une des pierres angulaires de la réflexion sur l'inclusion et l'encapacitation numérique en France.

Le terme d'« inclusion numérique » est aujourd'hui plus que jamais mis sur le devant de la scène. Il était, aux côtés de la citoyenneté, de l'accès, de la médiation, de la littératie et du pouvoir d'agir, au cœur du rapport CNNum que vous avez dirigé en 2013. Quel regard portez-vous sur les sept années qui se sont écoulées depuis la remise de cette étude ?

Sur cette période, on a vu se succéder quatre secrétaires d'État au numérique : Fleur Pellerin, Axelle Lemaire, Mounir Mahjoubi et enfin Cédric O ; et force est de constater que le rapport que nous avons remis n'a jamais souffert d'une « rupture de vision ». Tou·tes les secrétaires d'État des gouvernements successifs se sont accordé·es sur l'importance qu'avaient les enjeux que nous avons soulevés et la pertinence des propositions que nous avons émises²⁹. Mais c'est sous le mandat d'Axelle Lemaire que l'on a vu les recommandations que nous avons rédigées se mettre réellement en mouvement.

Axelle Lemaire a souhaité faire de l'inclusion, de la littératie et du pouvoir d'agir numérique l'une de ses priorités. C'est allé *crescendo* jusqu'à aujourd'hui où l'on constate que ces questions sont enfin sorties de leur marginalité...

Une partie de cette lenteur s'explique par la difficulté à laquelle est confronté l'État pour trouver des « prises » sur les territoires, qui sont bien souvent les clés de voûte de l'inclusion numérique. Des « prises » capables de mobiliser les collectivités territoriales dans des approches, des outils et des plans d'inclusion numérique forcément différenciés selon l'endroit où l'on se trouve en France.

Aujourd'hui je vois se mettre en place différents dispositifs qui vont dans le bon sens, comme le pass numérique, sorte de monnaie affectée pour financer la formation ou les hubs, interfaces entre le local et le national et lieux de mutualisation et de coordination de la médiation numérique dans les territoires.

²⁶ vecam.org.

²⁷ sciencespo.fr/executive-education/executive-master-digital-humanities.

²⁸ cnnumerique.fr/nos-travaux/inclusion-numerique.

²⁹ Sur ce point, rappelons ici les 7 propositions du CNNum en 2013 : 1) Faire de l'accès à internet et ses ressources essentielles un droit effectif 2) Faire de la littératie pour tous le socle d'une société inclusive 3) S'appuyer sur le numérique pour renforcer le « pouvoir d'agir » de tous les citoyens 4) Réinventer les médiations à l'ère numérique 5) Ouvrir la porte aux 900 000 jeunes à la dérive 6) Aider les décideurs à embrasser les enjeux sociaux et politiques du numérique 7) Disposer d'indicateurs adaptés à l'état actuel des sociétés numériques et des nouveaux objectifs d'e-inclusion.

Je suis également heureuse de voir que des élu·es de tous bords, de tous âges et de l'ensemble du territoire réfléchissent à des problématiques numériques qui ont un peu moins à voir avec les seules questions d'infrastructures et d'équipements...

Loin de moi l'idée de croire que ces dernières ne sont pas importantes, encore plus aujourd'hui en ces temps «incertains» où le télétravail n'est, par exemple, pas accessible à tou·tes et dans les mêmes conditions aux quatre coins de l'hexagone. Les questions d'accès et d'équipement, pour résiduelles qu'elles soient quantitativement (le CREDOC évalue à environ 12 % la proportion de Français·es qui n'a pas accès à internet), n'en sont pas moins déterminantes, car elles touchent toujours les mêmes, par exemple ceux et celles pour qui se déplacer pour aller dans une administration est compliqué et coûteux.

Au-delà, et cela concerne une très large part de la population, nous sommes confronté·es à une problématique récurrente qui est celle de la nécessaire montée en compétence à chaque nouvelle génération technologique... chaque nouveau service en ligne, public ou privé, chaque dématérialisation de nos interactions personnelles ou professionnelles, nous contraint à apprendre de nouveaux gestes, de nouveaux usages. Simples, voire amusants, pour certain·es, ces apprentissages sont pénibles pour beaucoup et véritablement handicapants pour une partie de nos concitoyen·nes. Nous ne sommes pas prêt·es de cesser de parler d'inclusion et d'exclusion numérique...

La période que l'on vient de traverser a effectivement révélé beaucoup de choses sur notre monde social et l'importance des médiateur·rices numériques, l'importance de l'inclusion, de la solidarité numérique....

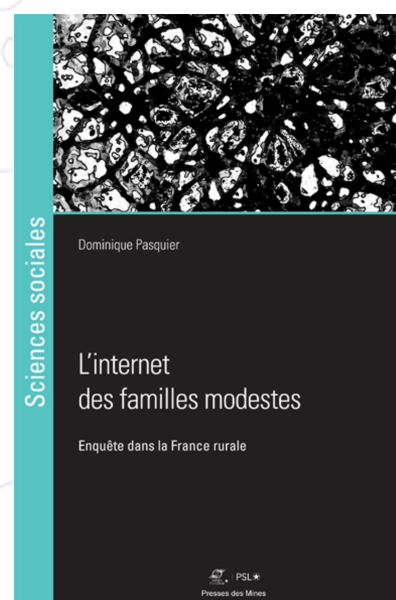
Tout à fait. Nous évoquions le télétravail, mais on peut également citer l'usage de la télémedecine ou la nécessité pour les parents d'improviser l'école à la maison, trois apprentissages que certain·es ont dû effectuer souvent seul·es et à marche forcée dans le contexte du confinement, trois révélateurs d'inégalités imbriquées. Car la difficulté face au numérique ne peut pas se penser de façon isolée : elle nourrit et se nourrit des inégalités en termes de capital culturel, économique et social. L'écran joue parfois un rôle d'amplificateur des asymétries de pouvoir : dialoguer avec un·e médecin est déjà compliqué pour nombre de patient·es, mais oser se lancer dans une téléconsultation quand le numérique est un environnement hostile ajoute un obstacle supplémentaire.

C'est ce qu'a bien compris la MedNum qui a coordonné le lancement pendant la crise de la plateforme Solidarité Numérique³⁰ qui réunit des ressources documentaires — comment rester en contact avec ma famille, comment savoir si j'ai droit à une aide — et un centre d'appel ou des volontaires aident les personnes en difficulté.

Mais pour revenir sur la période plus large qui nous sépare de 2013 et de la remise de notre rapport, je constate aussi une prise de conscience chez certains acteurs auxquels nous n'avions pas songé. Je pense par exemple ici au défenseur des droits et à l'excellent rapport « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » en 2019.

Je pense aussi à l'évolution que l'on a constatée chez les différents acteurs de la médiation numérique, les EPN, ECM, Cyberbases, puis *Makerspace*, FabLab, etc. qui ont réussi à créer ensemble une coopérative nationale, la MedNum, alors qu'ils avaient jusqu'ici du mal à se coordonner et à gagner collectivement en visibilité, notamment à travers les événements comme NEC.

Du côté de la recherche, on constate également en France un regain d'intérêt sur cette question de l'inclusion numérique. Il y a eu des travaux au tournant des années 2000 qui ont défriché le sujet, je pense, par exemple à ceux de Fabien Granjon ou Gérard Valenduc, puis une période de relatif « creux », avec quelques belles exceptions comme l'ouvrage collectif « pour en finir avec la fracture numérique »³¹ coordonné par Pascal Plantard. Ces dernières années on a vu différents travaux stimulants autour du GIS Marsouin, de l'ANR Capacity³², ceux de Clara Deville autour de l'accès au droit en contexte de e-administration, ou encore de l'ouvrage de Dominique Pasquier sur l'internet des familles modestes dans la France rurale³³...



L'internet des familles modestes, Enquête dans la France rurale de Dominique Pasquier

pressesdesmines.com/produit/linternet-des-familles-modestes

³⁰ solidarite-numerique.fr.

³¹ fypeditions.com/pour-en-finir-avec-la-fracture-numerique.

³² marsouin.org/+ANR-Capacity+.html.

³³ pressesdesmines.com/produit/linternet-des-familles-modestes.

#1 LES CARNETS NEC[S] 2020



Plus concrètement, l'émergence d'outils comme le pass numérique que j'évoquais précédemment est l'un des meilleurs exemples de ces nouvelles dynamiques à l'œuvre : il s'agit d'un outil pensé par des acteurs de la médiation numérique et de l'ESS, construit autour d'un modèle de financement tripartite original, capable d'intéresser des acteurs pluriels, publics et privés.

La question des lieux était présente en filigrane tout au long du rapport du CNUM (fablabs, EPN, Cyberbases, ECM, Makerspaces, etc.), que pourriez-vous en dire aujourd'hui? Est-ce que la mise en avant du rôle des tiers-lieux « active » selon vous quelque chose de nouveau ?

C'est difficile de porter un regard générique sur les tiers-lieux, car aujourd'hui le terme recouvre des réalités extrêmement diverses, depuis le coworking parisien privé jusqu'au lieu d'expérimentation sociale ancré dans l'ESS. Mais si l'on s'intéresse plus spécifiquement aux tiers-lieux qui tentent de marier innovation sociale et innovation numérique, ce sont des lieux particulièrement fructueux, où s'incarne une autre partie des propositions du CNum de 2013. Non pas tant les propositions qui cherchaient à remédier à des exclusions, mais celles qui appellent à s'appuyer sur le numérique dans des trajectoires de capacitation, d'émancipation individuelle et collective. De nombreux tiers-lieux ont pour horizon la création de communs, l'accueil de projets professionnels porteurs de sens, et entendent participer à la transformation de leurs territoires, tout en formant à de nouveaux usages, de nouvelles postures.

Sur la question de la formation, je ne voudrais pas en revanche qu'ils cachent le rôle fondamental qu'ont joué et que jouent encore les lieux historiques de la médiation, comme les bibliothèques.

Nous avons besoin aujourd'hui d'un outil cartographique qui recense l'ensemble de ces lieux de médiation numérique, les anciens comme les nouveaux, et que cette cartographie puisse devenir un outil de référence pour ceux qui accompagnent au quotidien les personnes qui ont le plus besoin de ne pas subir le numérique, je pense tout particulièrement aux travailleurs sociaux. Il faut absolument travailler à rendre visible le réseau inclusion/médiation existant aujourd'hui en France, il faut le publiciser, en faire un outil de mobilisation.

Aller plus loin



Citoyens d'une société numérique - accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion

cnumnumerique.fr/nos-travaux/inclusion-numerique



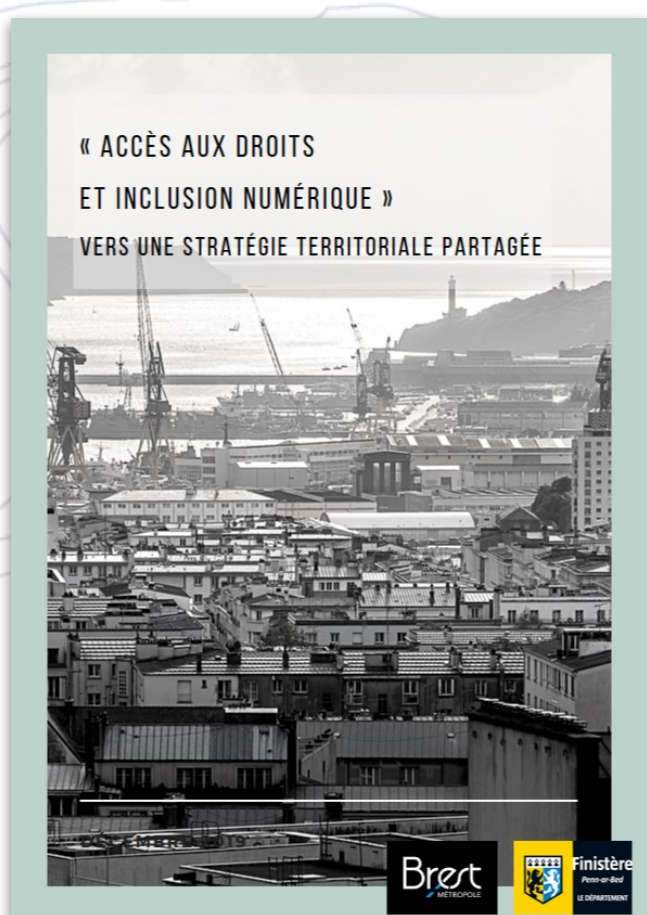
Dématisation des démarches administratives : le défenseur des droits alerte sur les inégalités d'accès aux services publics

defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematierialisation-et-inegalites-daces-aux-services-publics

RESSOURCES EXTERNES

Au-delà de leurs aspects descriptifs des dynamiques à l'oeuvre dans les régions où prennent place les événements labellisés NEC Locaux, ces carnets cherchent également à vous faire connaître les travaux et projets en cours sur les questions d'inclusion numérique, d'accompagnement aux démarches e-administratives, de mise en place de tiers-lieux, de communs, etc.

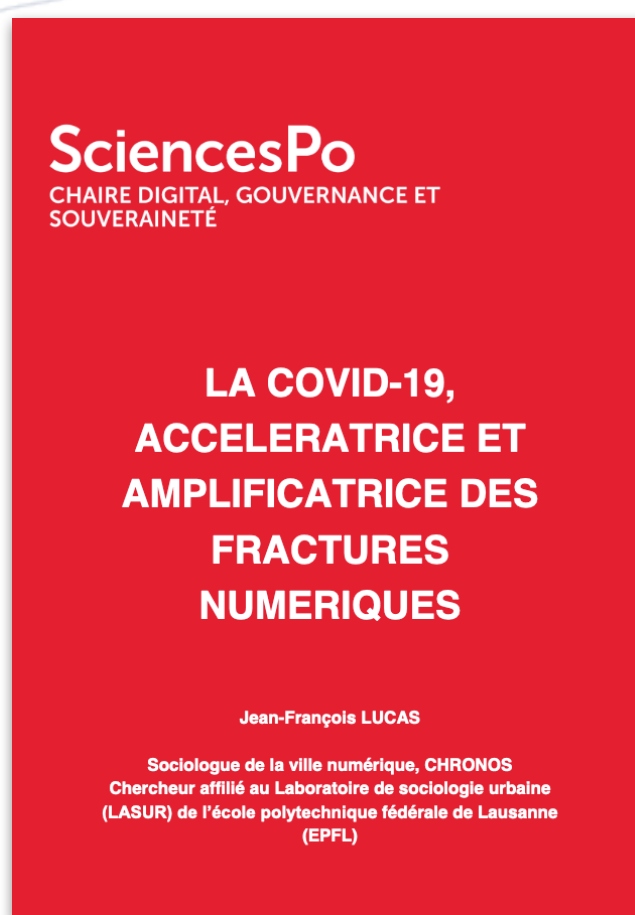
Voici donc 4 ressources parues récemment sur ces enjeux :



Accès aux droits et inclusion numérique - Vers une stratégie territoriale partagée. Rapport sur le plan d'actions réalisé de manière collective sur le territoire de Brest métropole. Un document qui a vocation à poser la « philosophie » générale du chantier par les partenaires, à rendre lisible et partager :

- les enjeux de l'accès aux droits et l'inclusion numérique dans un contexte de dématérialisation
- l'engagement des partenaires, à la fois dans ce qui est commun, mais aussi complémentaire
- le périmètre du chantier
- les grands axes de travail et principes partagés qui guideront l'action.

bretagne-creative.net/article19261.html



Crise du Covid19, confinement et fractures numériques, *policy brief* proposé par la Chaire Digital, Gouvernance et Souveraineté (auteur : Jean-François Lucas,) qui passe en revue les différentes inégalités d'accès aux services numériques que couvre l'expression de « fracture numérique », qu'elles soient d'ordre matérielles, sociales ou économiques, mises en exergue par le confinement. Le document contient également une série de recommandations pour réduire les barrières matérielles, renforcer la formation au numérique, améliorer la conception des services publics dématérialisés et leurs alternatives, afin d'assurer un accès universel aux services numériques de base.

sciencespo.fr/public/chaire-numerique/2020/10/26/covid19-et-fractures-numeriques-jf-lucas/



Cahier d'enjeu « Reset ». Cette publication est issue des travaux du cycle Questions Numériques 2018-2019 de la Fing (Fondation internet Nouvelle Génération) qui cherche à tirer parti de la prospective pour donner corps à un numérique qui proposerait du « mieux » plutôt que du « plus » ? Elle pose le cadre du programme d'action collectif à vocation d'impact #RESET 2022 pour transformer le numérique.

reset.fing.org/publication-du-cahier-denjeux-reset.html



Rapport « Aide aux démarches en ligne - Une nécessaire coopération des écosystèmes locaux », issu du rapport de recherche LABAcces qui propose de faire état d'un certain nombre des résultats mis en évidence à l'occasion d'une démarche engagée avec le Ti Lab, laboratoire régional d'innovation publique en Bretagne. Ce rapport (auteurs : Pierre MAZET et François Sorin) présente la démarche engagée, en rappelant ce à quoi il faudrait (selon eux) penser lorsqu'on entend agir en faveur de l'accès aux droits et de la lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation.

labacces.fr/?Rapport

Vers un Wifi public de qualité pour les plus démunis

L'inclusion numérique est la volonté de rendre le numérique accessible à tous les individus. Pour atteindre cet objectif, 3 piliers sont indispensables : la formation, la médiation et, notamment l'accès à l'équipement et la connexion. Le but étant de pouvoir donner à tous, l'accès au web mais aussi de pouvoir garantir l'accès à un usage créatif du web.

Le projet de Wifi public vise à rappeler que l'espace public est l'un des premiers lieux de consommation d'Internet aujourd'hui, et que tout le monde n'aborde pas cet espace à égalité. De fait, cela nécessite une action publique pour s'en assurer et le garantir. Ce projet a comme principal partenaire les bénéficiaires, en effet ce sont eux par leurs besoins ou leurs habitudes de consommation d'internet, qui vont pouvoir définir les meilleures situations d'usage de la connexion ainsi que les endroits et les apports les plus pertinents.

Qu'est-ce que le Wifi public ?

Le Wifi public, c'est à dire le Wifi accessible dans notre espace urbain, s'oppose au Wifi privé par son accessibilité et sa gratuité. Il part d'initiatives fortes portées par un certain nombre de villes, notamment New York et San Francisco qui ont inspiré le continent européen dans les années 2000 avec le déploiement des cabines téléphoniques.

Pourquoi un Wifi public

Le principal argument est la gratuité du service pour les usagers, le Wifi public est généralement cofinancé par les organismes locaux. Il renvoie également à la notion d'attractivité, il est encore aujourd'hui mis en avant par des établissements touristiques ou de restauration par exemple.

De plus, le motif souvent avancé est la performance, la fiabilité, parce que le Wifi c'est assez robuste, c'est une connexion avec une borne, ce qui permet de contrôler l'environnement technique et la variation du signal dans le temps.

Enfin, la sobriété énergétique est un argument de plus en plus important auquel nous sommes de plus en plus attentifs et sensibles.

Aujourd'hui il y a une certaine lassitude face au trop plein technologique qui nous assaille, et la consommation de donnée est moindre sur le Wifi que via les données mobiles personnelles.

Question de la crise actuelle sur le sujet

La crise sanitaire actuelle du Covid-19, qui a poussé le gouvernement français à des mesures de confinement, c'est à dire à l'obligation de rester chez soi, a pu laisser penser que la nécessité d'un Wifi public était caduque. Mais cette crise sanitaire entraîne une crise économique qui frappe inégalement la population et rend d'autant plus utile de créer des facilités pour pouvoir accéder aux opportunités du web, lorsque l'on n'a pas une connexion à très haut débit chez soi.

La place du Wifi dans les espaces publics

Le Wifi Public s'est vu décrié par les opérateurs privés, Paris a notamment été attaquée en 2007 pour concurrence déloyale face aux offres privées. Les premières réticences concernant le risque financier et juridique se sont multipliées.

D'autant plus que l'arrivée des forfaits qui visent les jeunes, comprenant peu de data à très bas coûts a pu laisser penser que c'était la fin du wifi public. Néanmoins, le service des forfaits mobiles ne permet pas de dire que la donnée peut se dispenser d'une connexité fiable, à très haut débit, sans fil dans un espace donné.

Il y a 8 milliards d'appareils wifi dans le monde, on constate que même si l'on dispose d'un forfait de téléphonie mobile, le Wifi dans nos usages représente 70% de leur volume de données. On l'utilise donc lorsque nous nous connectons dans un lieu public, au travail mais aussi à la maison. Le Wifi absorbe une part majoritaire de l'accroissement des données sur le web aujourd'hui. Alors même que le Wifi public est questionné, il y a un consensus sur les usages : industrie, logistique, bureaux, universités, salles d'études, stades, zones résidentielles, bar et café (vignette d'appel de marketing) dans les ménages et dans l'espace public dans les villes, les bourgs ruraux etc.

Le Wifi : un besoin fondamental

Nous avons constaté que pour beaucoup de personnes, le Wifi est un besoin fondamental, presque autant que le besoin d'électricité pour recharger la batterie de son smartphone. En effet, lorsque l'on prend l'exemple d'un déplacement à l'étranger, demander le Wifi est un des premiers réflexes.

Aujourd'hui il y a des personnes en souffrance de connexion. La fracture numérique est encore très présente, elle résulte d'un manque dans la démarche, la médiation, l'accompagnement, l'équipement de la personne, et la connexion. C'est un sujet qui est présent partout dans le monde. L'Afrique notamment, voit se multiplier des projets où le propos n'est pas de couvrir une immense zone avec une faible densité humaine de Wifi, mais plutôt de choisir des points où on peut apporter avec la pertinence maximale des contenus internet. Il est important notamment d'apporter le Wifi pour diffuser des contenus éducatifs, dans des zones reculées ou bien des informations à but sanitaires, des guides etc.

Mise en place de hotspots

Ce sont donc des projets de hotspot qui seraient les plus pertinents, c'est pourquoi ils se multiplient de plus en plus. Il convient de redistribuer le réseau sur des petites zones, ne serait-ce que sur trente mètres pour satisfaire les besoins principaux et apporter une égalité à des populations afin d'avoir accès à des contenus pertinents.

La question qui se pose pour les années à venir est celle du choix des bénéficiaires car la couverture exhaustive du territoire pas réalisable (d'un point de vue financier), ni souhaitable, ni souhaitée notamment due à la tension concernant le rayonnement électro-magnétique, la pollution, l'empilement des antennes. On observe en effet une lassitude des concitoyens face aux nouveaux récepteurs, capteurs et environnement dont on ne mesure pas la nocivité. Ainsi la question de la pertinence se pose.

Il ne suffit pas de mettre une borne, il faut avoir l'expérience utilisateur complète, par exemple les personnes n'ont pas de chez eux comme les SDF donc possibilité de mettre en place des bornes cabines qui peuvent être un peu plus "privées". Ceci est un sujet à la fois politique et social. Qui plus est, quand on parle de Wifi public on parle d'un Wifi 24h/24 et 7j/7, il ne faudrait pas que le Wifi soit dépendant des horaires de fermeture des bâtiments publics. Il doit être accessible par tous et à toute heure.



HYPERLIENS

Le monde d'après est déjà là

Lancement de la saison 2 d'Hyperliens : Le monde d'après est déjà là

Les programmes Nouveaux Lieux Nouveaux Liens et Société numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires en partenariat avec Société Nouvelle, lancent la saison 2 d'Hyperliens : série documentaire de 5 épisodes qui revient avec de nouvelles découvertes et immersions au sein de lieux hybrides sur le territoire.

Le contexte social actuel redéfinit la solidarité, l'accès à la connaissance, l'administration des territoires, notre rapport à la consommation, à la fabrication, à la culture ou encore à la vie locale.

Et si le monde d'après était déjà là, sous nos yeux ?

La saison 2 de la série Hyperliens nous fait voyager à la rencontre d'autres manières d'habiter le monde et d'initiatives partout en France qui portent des réponses, des solutions et des modèles alternatifs d'apprentissage, de fabrication, de faire société pour le monde d'après. **A la rencontre de tiers-lieux, fablabs, lieux uniques dans des territoires parfois déconsidérés qui sont en première ligne de la Covid-19 et qui inventent une autre manière de vivre en société.**

L'ANCT a lancé l'AMI Fabriques de Territoire en juillet 2019 pour soutenir l'émergence des tiers-lieux. Hyperliens est l'occasion de présenter les projets de fabriques autour de thématiques variées telles que l'agriculture, le faire ensemble, les nouvelles formes d'apprentissage, la sociocratie, l'inclusion numérique ou encore la fabrication distribuée...



Hyperliens Saison 2 - Association Avec Nous - Marseille



Ferme des Volonteux - Beaumont-lès-Valence

LE FORMAT

- 5 épisodes de 15 minutes en voyage dans la France des tiers-lieux.
- 3 micro-formats/capsules vidéos par épisodes : interviews et focus sur des thématiques concrètes.

QUAND ?

- Le premier épisode a été diffusé le 16 novembre 2020.
- Puis un par semaine tous les lundi seront diffusés à l'adresse suivante : hyperliens.societenumerique.gouv.fr.



Hyperliens Saison 1 - Ville de Brest

HYPERLIENS



Retrouvez également la première saison sur la page YouTube du programme Société numérique

LEXIQUE

A-B-C-D-E

Abandonniste

Personne qui renonce à faire quelque chose parce qu'il faut utiliser Internet

Acculturation numérique

Adaptation d'un individu ou d'un groupe à la « culture du numérique ». Ce processus passe par trois dimensions complémentaires : l'information des individus sur ce qu'il est possible de faire grâce aux outils numériques ; la formation à l'utilisation de ces outils ; la sensibilisation aux enjeux économiques, professionnels, légaux et socio-politiques du numérique

Aidant Connect

Aidants Connect permet à des aidant-es professionnel·les habilité·es de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques. L'ensemble des connexions effectuées sont tracées et stockées

Aidants Numérique

Personne intervenant aux côtés d'une autre personne en difficulté avec le numérique

ANCT

Agence Nationale à la Cohésion des Territoires

APTIC

Opérateur de Pass Numérique

CAF

Caisse d'Allocations Familiales

CCAS

Centre Communale d'Action Sociale

CDAS

Centre Départemental d'Action Sociale

Chatbot

Un chatbot est un robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu ou consommateur

CGET

Commissariat Général à l'Égalité des Territoires, devenu depuis l'ANCT

CMS

Centre Médico-Social

CNIL

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CNNum

Le Conseil National du Numérique (CNNum) est une commission consultative française créée en 2011 par décret du président de la République. Le CNNum est chargé d'étudier les questions relatives au numérique, en particulier les enjeux et les perspectives de la transition numérique de la société, de l'économie, des organisations, de l'action publique et des territoires. Il est placé auprès du ministre chargé du Numérique. Ses membres, tou·tes bénévoles, sont nommé·es par arrêté du ministre chargé du Numérique, pour une durée de deux ans. Ils-elles sont épaulé·es dans leurs missions par un secrétariat général

Communs

Les communs désignent des formes d'usage et de gestion collective d'une ressource ou d'une chose par une communauté. Cette notion permet de sortir de l'alternative binaire entre privé et public en s'intéressant davantage à l'égal accès et au régime de partage et décision plutôt qu'à la propriété. Les domaines dans lesquels les communs peuvent trouver des applications comprennent l'accès aux ressources mais aussi au logement et à la connaissance

Culture numérique

La culture numérique est une expression qui fait référence aux changements culturels produits par les développements et la diffusion des technologies numériques et en particulier d'Internet et du web

Dématérialisation

Remplacement dans une entreprise ou une organisation de ses supports matériels d'information, de travail et de gestion administrative (souvent en papier ou en présentiel) par des fichiers informatiques et des ordinateurs

Digital literacy

Traduction anglaise de « Littératie numérique » — voir entrée « Littératie numérique »

Digital natives

Traduction anglaise de « natif·ves du numérique », personne ayant grandi dans un environnement numérique. Né·e entre la fin des années 1980 et le début des années 1990, le/la digital native grandit pendant l'explosion du web documentaire (web 1) et de l'avènement du web social (web 2.0). Il/elle est imprégné·e de la culture du numérique : internet, web, ordinateurs, réseaux sociaux, jeux vidéo, nouvelles technologies

Donnée ouverte

Donnée numérique dont l'accès et l'usage sont laissés libres aux usagers (données des horaires des passages de bus, données statistiques publiques, etc.). Elle peut être d'origine publique ou privée, produite notamment par une collectivité, un service public ou une entreprise. Elle est diffusée de manière structurée selon une méthode et une licence ouverte garantissant son libre accès et sa réutilisation par tou·tes, sans restriction technique, juridique ou financière. L'ouverture des données (*open data*) est à la fois un mouvement, une philosophie d'accès à l'information et une pratique de publication de données librement accessibles et exploitables. Elle s'inscrit dans une tendance qui considère l'information publique comme un bien commun dont la diffusion est d'intérêt public et général

ECM

Espace Culture Multimédia

EFS

Espace France Service

E-inclusion

Traduction anglaise d'« inclusion numérique » — voir entrée « inclusion numérique »

E-Learning

Le *e-learning* est l'utilisation des nouvelles technologies multimédias de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant d'une part l'accès à des ressources et à des services, d'autre part les échanges et la collaboration à distance

Encapacitation

L'encapacitation (*empowerment* en anglais) ou capacitation désigne la capacité qu'ont les gens de gagner du pouvoir d'agir sur leur vie. C'est une notion complexe, qui comporte de nombreuses dimensions : le pouvoir d'agir passe tant par la capacité à participer à la vie sociale et politique, que par le fait de saisir des opportunités pour se former, augmenter son pouvoir d'achat, s'insérer professionnellement etc. Capital social, économique et culturel, estime de soi, participation politique, accès à l'information, éducation/apprentissages, sont autant d'indicateurs qui renseignent sur le pouvoir d'agir des individus

EPCI

Établissement Publique de Coopération Intercommunale

EPN

Espace Public Numérique

ERP

Établissement Recevant du Public

Exclusion Numérique

L'exclusion numérique concerne les inégalités dans l'usage et l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) comme les téléphones portables, l'ordinateur ou le réseau Internet

F-G-H-I-J-K-L

FabLab

Laboratoire de fabrication (contraction de l'anglais *fabrication laboratory*), lieu ouvert au public où est mis à sa disposition toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur, pour la conception et la réalisation d'objets

France service

France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen·ne quel que soit l'endroit où il·elle vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli·e dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien. Il s'agit d'un nouveau label remplaçant le précédent intitulé « Maison de Services Aux Publics » (MSAP)

France Connect

FranceConnect est un dispositif qui permet aux internautes de s'identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant (impots.gouv.fr, ameli.fr, l'Identité Numérique La Poste, MobileConnect et moi, msa.fr et Alicem)

Fracture numérique (*digital divide* en anglais)

Disparité d'accès aux technologies informatiques. Notion calquée sur celle de « fracture sociale », forgée par le philosophe Marcel Gauchet et utilisée par Jacques Chirac dans les années 1990-2000. La fracture numérique propose une forme de déterminisme technique et une vision binaire (dedans/dehors) de l'accès aux technologies informatiques qui distingue mal les niveaux d'inégalité vis-à-vis des nouvelles technologies et de leurs usages

GAFAM

Acronyme des géants du Web — *Google, Apple, Facebook, Amazon* et *Microsoft* — qui sont les cinq grandes firmes américaines (fondées entre le dernier quart du XXe siècle et le début du XXIe siècle) qui dominent le marché du numérique. L'équivalent chinois des GAFAM = Les BATX — *Baidu, Alibaba, Tencent* et *Xiaomi*

GEEK

Fan d'informatique, toujours à l'affût des nouveautés et des améliorations à apporter aux technologies numériques

Hubs numérique inclusif

En 2019, afin d'accélérer la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire et mettre en cohérence les politiques publiques en matière d'inclusion numérique, la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts et le programme Société Numérique se sont associées pour faire émerger une dizaine de hubs territoriaux pour un numérique inclusif. Ces hubs ont vocation à incarner des têtes de réseaux des acteurs de la médiation numérique. Ils fournissent un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numériques

Hyperliens

On associe souvent le numérique à l'innovation technologique et aux *start-ups* des grandes villes. Pourtant, ailleurs en France, le numérique est aussi synonyme de lien social, de mise en commun et d'inclusion. La web-série Hyperliens (mini-documentaires vidéos disponibles sur YouTube) proposée par le programme Société Numérique permet de découvrir des projets et des initiatives portés par des acteurs locaux. La saison 1 a été tournée et diffusée en 2019 et la saison 2 sera dévoilée lors de NEC 2020

Illectronisme

Contraction d'« illettrisme électronique », pour désigner la difficulté à maîtriser les outils technologiques, leurs usages et notamment celui de la navigation sur Internet

Inclusion numérique

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à lui transmettre les compétences numériques qui lui permettront de faire de ces outils un levier de son insertion sociale et économique

Innovation sociale

L'innovation sociale se distingue de l'innovation technologique, économique, culturelle par le fait de placer au centre de ses préoccupations l'individu, ses besoins et ses aspirations et de s'appuyer sur la croissance et le partage. Elle englobe toutes les transformations observables dans les manières de vivre, d'habiter, de travailler et d'appartenir à différentes communautés de valeur. Elle concerne aussi les changements organisationnels dans les relations entre les politiques publiques et les citoyen·nes et engendre des coopérations renouvelées en incluant et en mettant en lien les parties prenantes dans le processus de changement sociétal

Intelligence Artificielle (acronyme IA ou AI en anglais)

Ensemble des théories et des techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence. Elle correspond donc à un ensemble de concepts et de technologies plus qu'à une discipline autonome constituée

Littératie numérique

Aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités

Livre blanc

Un Livre blanc permet d'une part de poser un état des lieux clair et exhaustif des actions et forces vives d'une thématique, et d'autre part, de faire naître des propositions d'actions concrètes pour l'avenir. Il vise à favoriser l'émergence de décisions politiques concertées

M-N-O-P-Q-R-S

Médiation numérique

La médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques

MEDNUM (La)

La Société Coopérative d'Intérêt Collectif La MedNum est née en 2016 de la volonté des professionnel·les de la médiation numérique et de l'innovation sociale de mutualiser leurs efforts pour faire des technologies numériques un facteur de progrès, d'inclusion et de capacitation pour tou·tes. Cette nouvelle structuration nationale œuvre au déploiement d'une mutualisation de services et du portage de projets communs à l'échelle de tout le territoire. Elle permet de structurer des modèles économiques et des coalitions d'acteurs notamment pour garantir un service de qualité et accessible sur tout le territoire : associations, start-ups, entreprises de l'économie sociale et solidaire, coopératives, l'Etat (via l'Agence du Numérique), collectivités territoriales... La coopérative porte une dynamique d'accompagnement des citoyen·nes grâce à des méthodes et outils renouvelés

MSAP

Maison de Service Au Public

MOOC

Acronyme de *Massive Open Online Course* ou Formation en Ligne Ouverte à Tous (FLOT), programme connecté de formation à distance capable d'accueillir un grand nombre de participant·es

Open data

Traduction anglaise de « données ouvertes »— voir entrée « données ouvertes »

Pair-aidance

L'approche par les pairs s'inscrit dans une dynamique d'intervention fondée sur la ressemblance entre l'individu portant le rôle d'intervention et celui portant le rôle de bénéficiaire

Pass Numérique

Ce dispositif (conçu sur le modèle des titres-restaurant), qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder - dans des lieux préalablement qualifiés - à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. En pratique, les personnes reçoivent un pass numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique

PIMMS

Point d'Information Médiation Multi-Services

Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Nouveau cadre européen concernant le traitement et la circulation des données à caractère personnel, ces éléments sur lesquels les entreprises s'appuient pour proposer des services et des produits. Ce texte couvre l'ensemble des résident·es de l'Union européenne

REX ou RETEX

Retour(s) d'expérience(s) - format d'un événement types assises, colloques, etc.

SDAASP

Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

SDASP

Schéma départemental d'action sociale et de prévention

T-U-V-W-X-Y-Z

Solutionnisme technologique

Courant de pensée originaire de la SiliconValley (États-Unis) qui souligne la capacité des nouvelles technologies numériques à résoudre les grands problèmes du monde, comme la maladie, la pollution, la faim ou la criminalité. Il s'agit d'une idéologie portée notamment par les grands groupes internet américains qui façonnent l'univers numérique (GAFAM : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft)

TANI

Territoires d'actions pour un numérique inclusif. Dispositif de l'État « gagnant-gagnant » qui vise à soutenir l'élaboration de stratégies numériques locales par la mobilisation de temps et d'expertise du Programme Société Numérique. Il a pour objectifs de : conseiller et orienter les équipes, les mettre en réseaux avec d'autres territoires pour qu'ils s'inspirent et se nourrissent d'autres acteurs, proposer à l'expérimentation des outils en cours de développement ou d'essai et les enrichir grâce à leurs retours d'usages, valoriser et documenter les initiatives pour nourrir les autres territoires

Tech for good (technologies pour le bien commun)

Mouvement entrepreneurial (parfois associatif et/ou public) qui correspond au fait de mélanger les nouvelles technologies, et notamment les technologies de pointe, avec toute la thématique qui touche au bien commun

TIC(E)

Acronyme de « Technologies de l'Information et de la Communication (pour l'Enseignement) »

Tiers-lieu

les tiers-lieux, appelés aussi espaces de travail partagés et collaboratifs désignent des lieux de travail où la créativité peut naître entre différents acteurs. Ils peuvent prendre la forme d'espaces de travail partagés (appelés aussi « co-working space »), d'ateliers partagés, de fablab (laboratoire de fabrication) et accueillir des services hybrides tels que des salles de réunions, des jardins partagés, des boutiques partagées, des cafés, des épiceries, des ressourceries, des espaces de médiation culturelle, sociale, etc. La notion de tiers-lieu a été introduite en 1989 par le sociologue américain Ray Oldenburg pour désigner des lieux ne relevant ni du domicile ni du travail (cafés, librairies, bars, foyers ruraux, etc.)

Transition numérique/digitale

Processus d'intégration des technologies digitales/ numériques au sein de nos activités (professionnelles, sociales, économiques, politiques, culturelles, etc.)

Tutoriel vidéo

Séquence vidéo de quelques minutes proposant des conseils pratiques d'usage postés sur les plateformes vidéo de type YouTube ou Facebook vidéo

UX design

Discipline permettant d'augmenter les performances d'un site web ou d'une application mobile en le rendant parfaitement conforme aux attentes des utilisateur·rices

Web vs. Internet

Internet est le réseau informatique mondial, c'est l'infrastructure globale, basée sur le protocole IP, et sur laquelle s'appuient de nombreux autres services, dont le web. Le World Wide Web, c'est le système qui nous permet de naviguer de page en page en cliquant sur des liens grâce à un navigateur. Le web n'est qu'un des services accessibles via Internet, et il y en a bien d'autres (e-mails, messagerie instantanée, VoIP, etc.). Internet est le réseau. Le web est un service

Zone blanche

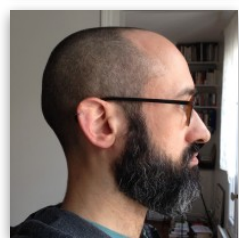
Zone, souvent située en pleine montagne ou à la campagne, dans laquelle aucun opérateur de réseau n'est déployé

CRÉDITS



François Huguet, chercheur en humanités numériques, associé au département Sciences Économiques et Sociales de Telecom Paris. Consultant sur les questions d'inclusion/médiation numérique et de design d'intérêt général.

www.francoishuguet.fr



Sébastien Magro, journaliste indépendant spécialiste des questions relatives aux mondes du numérique, des musées, des politiques culturelles et du patrimoine, du service public, de l'accessibilité et des luttes queer/LGBT+.

www.sebastienmagro.net

Les autres Membres de l'équipage Carnets NEC[S] : **Clément Mabi & Emmanuel Vergès**.

Carnet rédigé avec la bienveillance des organisateur·rices d'*Agir pour l'inclusion numérique 2020*, **Mme Sophie Woodville**, responsable de projets animation du territoire et innovation ouverte, **M. Gilles Massini**, chargé de mission Solidarité numérique au sein de Bordeaux Métropole et **Mme Cécile Blanc**, stagiaire assistante.

Nous remercions **Mme Valérie Peugeot** d'avoir accepté notre invitation à venir témoigner à l'occasion de la parution de ce premier carnet NEC[S] et **Mme Delphine Jamet**, Adjointe au maire de Bordeaux, chargée de l'administration générale, de l'évaluation des politiques publiques et de la stratégie de la donnée.

Supervision de ce Carnet : **Mme Caroline Corbal**, chargée de mission et **M. Pierre-Louis Rolle**, directeur des programmes « Société Numérique », « Nouveaux Lieux Nouveaux Liens » et de la Mission incubateur de services numériques à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

Création graphique

Coordination générale / conception : **François Huguet** - www.francoishuguet.fr

Identité visuelle NEC : **Margot Sarret, Fréquences écoles** - www.frequence-ecoles.org

Crédits photographiques : **Sébastien Magro, François Huguet, Bordeaux Métropole, Sylvain Paley (La Société Nouvelle), LabAccès, FING, SciencesPo Paris, Brest métropole, CNUM, Presses des Mines.**

**LES
CARNETS
NEC[S] 2020**

Une série de carnets visant à explorer les enjeux stratégiques et transversaux du numérique et à rencontrer les personnes et les projets qui incarnent la lutte contre l'exclusion numérique.

LES CARNETS NEC[S] 2020

L'inclusion n'est pas une réponse au surnombre de retardataires, c'est une exigence adressée au numérique de demain. Ce n'est pas la voiture-balai du numérique : c'est une locomotive pour ses développements futurs, pour que le numérique soit pensé comme quelque chose qui s'adresse à tou-tes !



#1 Bordeaux Métropole



#2 Hauts-de-France



#3 Occitanie



#4 Vaucluse

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]



Bordeaux Métropole

De l'action pour l'inclusion : Agir pour l'inclusion numérique 2020

Depuis 2019, Bordeaux Métropole organise une manifestation dédiée aux professionnel·les de l'action sociale qui œuvrent pour l'inclusion numérique : « Agir pour l'inclusion numérique ».

C'est par le biais de conférences, d'ateliers et de tables rondes, réunissant des expert·es de la France entière que cette manifestation fédère, inspire et nourrit la réflexion collective de la communauté bordelaise.

Cette année, la spécificité de cette manifestation est qu'elle est intervenue quelques mois après le confinement qui a rappelé avec violence les inégalités existantes entre la population qui est connectée à Internet et celle qui ne l'est pas.

La crise sanitaire a notamment remis en cause le concept même de la « fracture numérique » : non plus seulement les difficultés à utiliser les sites administratifs en ligne ou à maîtriser les codes du web, mais plus fondamentalement la capacité des ménages les moins aisés à acheter un ordinateur et surtout à payer un abonnement à Internet de plusieurs dizaines d'euros par mois. Cette situation a souligné la fragilité économique de nombre de nos concitoyen·nes.

Un événement 100% en ligne


La crise du Covid-19 a été la grande révélatrice de cette fracture numérique, c'est pourquoi la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'information de Bordeaux Métropole a maintenu cet événement du 24 au 28 août 2020, sous une tout autre forme.

Le premier NEC local 2020

Labellisé NEC par le Programme Société Numérique de l'ANCT, nous avons le plaisir de retracer et d'explorer dans ce carnet les enjeux abordés lors de cette semaine très riche en enseignements.

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

 @NumeriqueEnCommuns

 @NumEnCommuns

