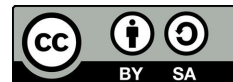


# ATELIER CONTRIBUTIF :

## Quelle place pour la médiation numérique dans les quartiers populaires après 2023 ?



*Compte rendu et préconisations partagées*



# Un atelier co-élaboré et co-animé par :



LABO  
CITÉS

AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

LE MOUVEMENT  
DES  
RÉGIES



LA \* MEDNUM

**Antonin Cois**, administrateur de l'association des maires Ville et Banlieue de France, Adjoint au maire de Villejuif

**Léa Gislais**, directrice du programme emploi, Direction de la Politique de la Ville, ANCT

**Frédérique Bourgeois**, directrice de Labo Cités, Centre de ressources politique de la Ville (Auvergne - Rhône Alpes)

**Coline Siguier**, directrice Etudes & Plaidoyer, La Mednum (SCIC des acteurs de la médiation numérique)

**Caroline Zorn**, vice-présidente de Strasbourg Métropole, Vice-Présidente de l'association Villes Internet

- **Introduction**  
*Enjeux pour la politique de la ville et l'inclusion numérique*
- **Méthode et déroulement**  
*de l'atelier proposé*
- **Objets et enjeux**  
*Identifiés par les participants*
- **Premières préconisations**  
*Issues de l'atelier*

# Introduction : Contexte et enjeux



5ème édition

# Inclusion numérique : des enjeux spécifiques aux QPV...

**75 %**

sont équipé.e.s  
d'un ordinateur  
(89% en moyenne)

**37 %**

ont un sentiment de  
non-maîtrise  
(24 % en moyenne)

**87 %**

sont équipé.e.s  
d'un smartphone  
(91% en moyenne)

**3 %** seulement déclarent limiter  
volontairement leurs usages  
(18 % en moyenne)

**Un potentiel à exploiter**  
**55 %** des acteurs de la médiation  
numérique interviennent en QPV

## ... Un contexte favorable ...

- Des actions d'inclusion et de médiation numérique sont présentes de fait dans un grand nombre de contrats de ville, soutenues par le BOP 147 et par les collectivités locales ;
- Un déploiement fort des politiques publiques “de droit commun” sur le sujet : stratégie nationale pour un numérique inclusif, 300 “Fabriques de territoires” (dont 150 en QPV), 4000 conseillers numériques France service, 7 milliards d'euros mobilisés pour la transition numérique en 2022 (plan de relance) ;
- Un contexte de réforme de la politique de la ville prévu en 2023 : moment propice pour réinterroger les cadres existants.

## ... Mais une prise en compte institutionnelle encore faible ...

Pourtant l'inclusion numérique n'est pas encore présente contractuellement dans le contrat de ville et n'y dispose ni d'objectifs ni d'une nomenclature adaptée.

Comme l'indique le rapport parlementaire "Pour un acte II de la politique de la ville", le numérique est pourtant un axe à mobiliser car *"si les outils numériques se sont imposés dans la vie de tous les jours, leur accessibilité et usage ne sont pas non plus partout et pour tous pareils. Le capital numérique, inégalement réparti, contribue à renforcer les inégalités socio-économiques existantes et à générer une fracture numérique, touchant plus particulièrement les quartiers populaires."*

**Il apparaît donc à la fois opportun et nécessaire de mobiliser les enjeux de l'inclusion numérique dans les futurs contrats de ville.**

# Méthode et déroulement de l'atelier



5ème édition



# Près de 50 participants

Représentant la diversité des acteur.rice.s concerné.e.s

## Parmi les participant.e.s :

Alain Régnier, délégué Interministériel à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR)

Julien Daniel, chef de projet du Mouvement des Régies de Quartier

Louisa Cherfi, directrice générale de Poles

Régine Roué, Ligue de l'enseignement

Garlann Nizon, experte en médiation numérique

Gabriel Ertle, Conseil national du numérique

Tamer El Aidy, administrateur national des petits débrouillards en charge du numérique

Laurence Chatillon, Conseil régional des Hauts de France

... [et beaucoup d'autres](#) !...

	Nombre	Pourcentage
Associations	28	57,1 %
Collectivité	14	28,6 %
Etat	4	8,2 %
Autres	3	6,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100,0 %</b>

# Déroulement de l'atelier

Après une première introduction contextuelle, notre atelier participatif se déroulait en deux temps distincts où les participant.e.s étaient invité.e.s à travailler en sous groupe (entre 5 et 10 personnes) : d'abord pour identifier ensemble les questions les plus importantes à mobiliser, ensuite effectuer des préconisations partagées autour de quelques sujets .

## Identification des enjeux

Les participant.e.s étaient invité.e.s à répondre à deux questions :

- Quels sont les grands enjeux de l'inclusion numérique du point de vue de la politique de la ville (accès à l'emploi, à la santé, aux droits, participation citoyenne...) ?
- Comment la politique de la ville peut-elle prendre en compte la thématique de l'inclusion numérique (observatoire / financement / soutien aux acteurs / articulation local et national) ?

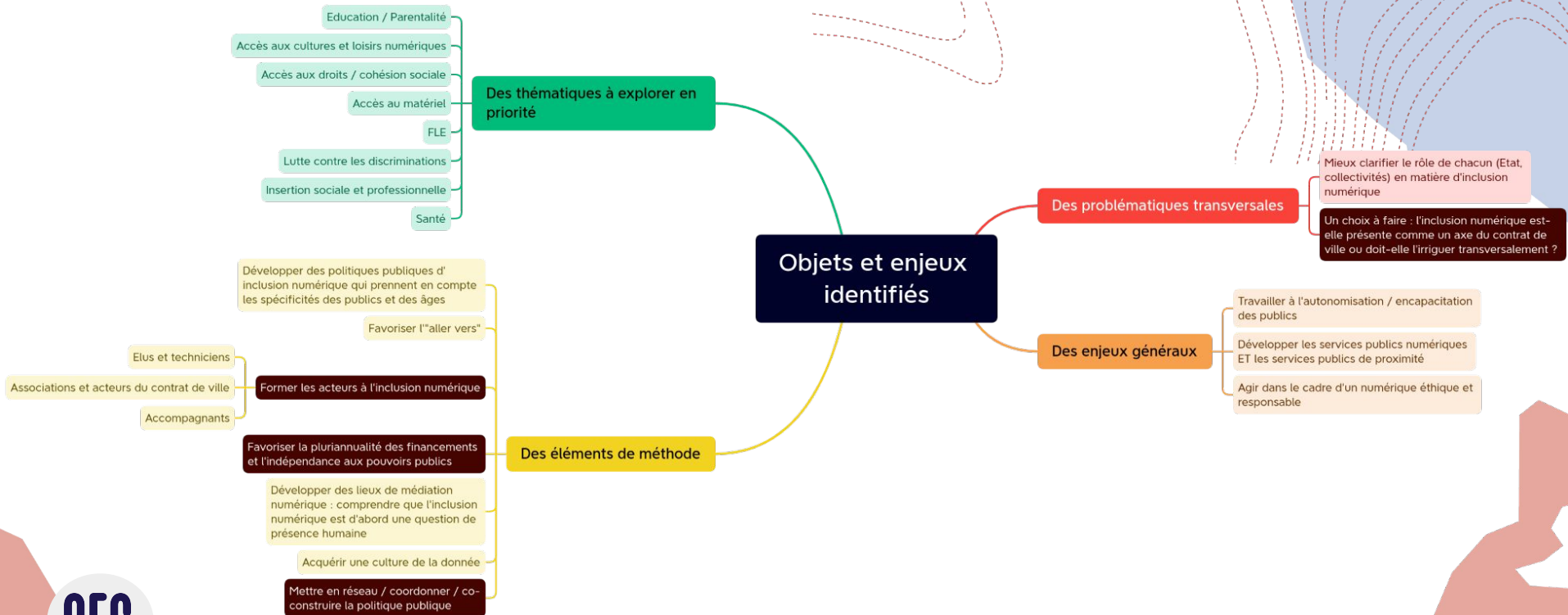
## Préconisations

Autour des sujets identifiés et choisis collectivement en phase "identification des enjeux", les participant.e.s étaient appelé.e.s à formuler des propositions :

- Les problématiques rencontrées dans les quartiers de la politique de la ville
- Identifier ce qui existe déjà : en politique de la ville comme en droit commun (ex : actions associatives, CnFS, missions locales...), des expériences significantes, des éléments de politique publique intéressants
- Les préconisations qui pourraient être faites dans la perspective des nouveaux contrats de ville

# Identification des enjeux

# Identification des enjeux



# Identification des enjeux

## Des problématiques transversales

Mieux clarifier le rôle de chacun (Etat, collectivités) en matière d'inclusion numérique

Un choix à faire : l'inclusion numérique est-elle présente comme un axe du contrat de ville ou doit-elle l'irriguer transversalement ?

L'inclusion numérique est une question que les acteur.rice.s de la politique de la ville ne peuvent ignorer tant elle comporte de forts enjeux démocratiques, sociaux et économiques. Ce constat a été confirmé par la crise sanitaire, période pendant laquelle les inégalités numériques sont apparues au grand jour. Si des actions sont conduites et financées dans le cadre de la programmation politique de la ville, elles sont éparées et touchent de nombreux sujets (éducation, formation, emploi, culture, santé...). Faut-il faire de l'inclusion numérique un axe des futurs contrats de ville ou au contraire doit-elle être traitée de manière transversale ?

Le numérique dans les quartiers populaires met en jeu nombre d'acteur.rice.s, en premier lieu ceux.celles du numérique et ceux.celles de la politique de la ville qui ne se connaissent pas forcément. Une première étape consiste à repérer les acteur.rice.s, les partenaires ressources du territoire, à favoriser les rencontres et mutualiser les compétences et les moyens. En outre, les initiatives se multiplient pour favoriser l'inclusion numérique, que ce soit de la part de l'Union européenne, de l'État ou des collectivités locales : comment mieux se repérer, clarifier le rôle de chacun.e afin que le numérique ne soit pas une fin en soi mais véritablement au service des habitant.e.s et du projet de territoire ?

# Identification des enjeux

## Des enjeux généraux

Travailler à l'autonomisation / encapacitation des publics

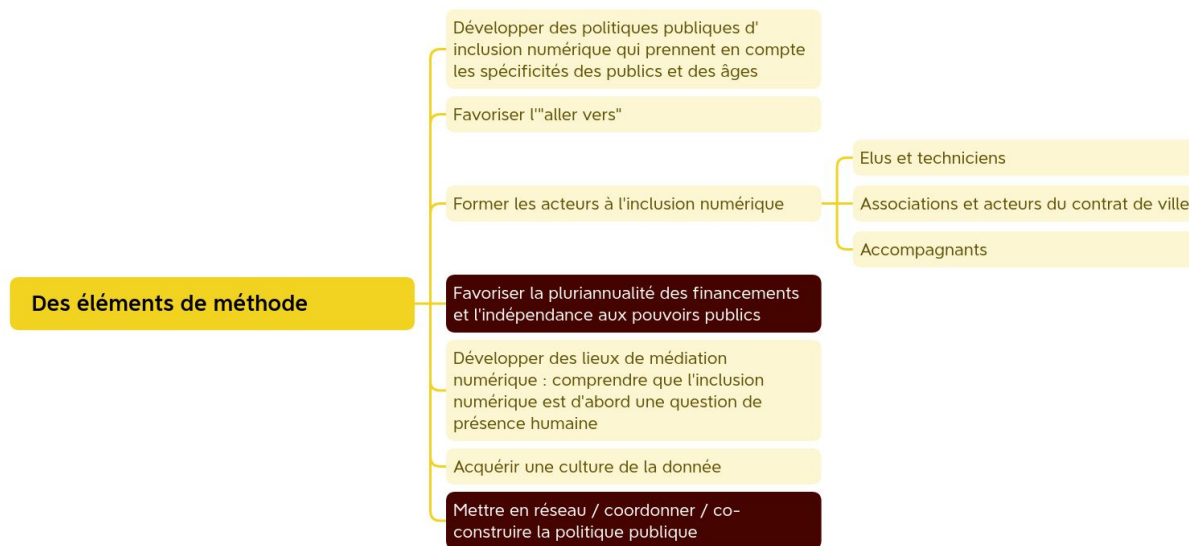
Développer les services publics numériques ET les services publics de proximité

Agir dans le cadre d'un numérique éthique et responsable

S'il est aujourd'hui certain que le numérique offre des potentialités incroyables dans tous les domaines de la vie (domaine professionnel, vie sociale, santé, éducation, loisirs, etc.), il faut bien sûr s'assurer que personne n'en soit exclu. Or, **les habitant.e.s des quartiers prioritaires de la ville, déjà victimes d'exclusions (sociales, matérielles, etc.) sont plus enclin.e.s à être éloigné.e.s du numérique et de certains de ses usages.** Des pratiques numériques peuvent être développées (comme l'utilisation d'applications mobiles) et d'autres bien moins (comme la navigation sur les sites administratifs, la maîtrise des outils bureautiques, ou la compréhension des enjeux de l'identité virtuelle, par exemple). Aussi, il est important de garantir l'accessibilité des services publics par le développement d'outils numériques inclusifs ainsi que par l'accès à une offre de service de proximité par le maintien de guichets physiques.

Dans les QPV plus qu'ailleurs, l'enjeu de l'encapacitation et de l'autonomisation des personnes est prégnant. Il faut par ailleurs intégrer à cette éducation numérique un enseignement des pratiques nécessaires à l'essor d'un numérique "éthique", une culture du libre et des communs numériques, pour donner la capacité à chacun.e de choisir les outils numériques de manière éclairée, et sensibiliser aux enjeux de transparence et de souveraineté numérique, dont la compréhension est nécessaire à l'exercice de la citoyenneté dans la société numérique.

# Identification des enjeux

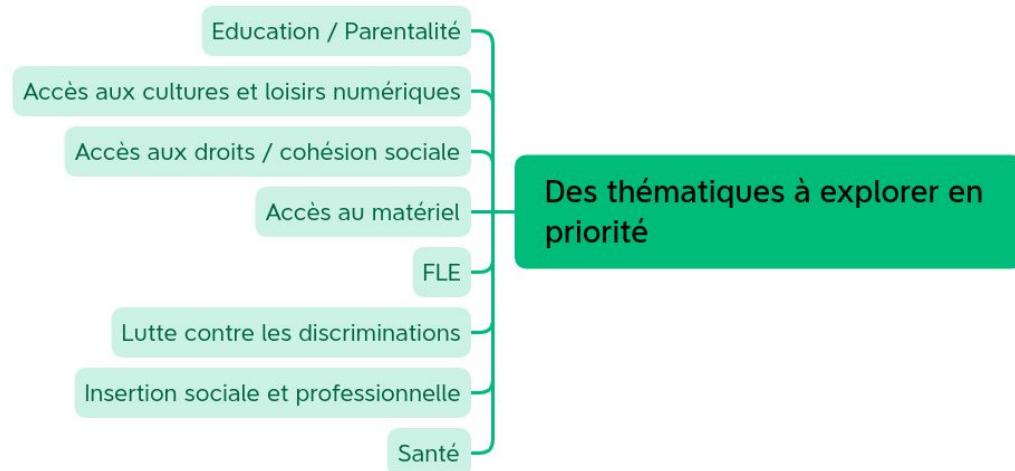


Partout sur le territoire, le défi reste immense pour répondre aux besoins des habitant.e.s en situation d'exclusion numérique et répondre aux enjeux d'égalité devant la transformation numérique de nos sociétés.

Les membres du groupe de travail appellent à un changement de méthode :

- en formant tous les acteur.rice.s de ces politiques publiques
- avec plus de proximité envers les publics (géographique et de typologie d'intervention)
- en s'appuyant sur des acteur.rice.s de l'ESS consolidé.e.s par des financements pérennes
- en développant la coordination et la concertation publique
- en mobilisant une réflexion transverse pour une meilleure connaissance des enjeux de l'inclusion numérique

# Identification des enjeux



La politique de la ville appelle souvent à des entrées thématiques. Si l'inclusion numérique doit être conçue comme une politique publique transversale (voir plus bas), certains des enjeux de la politique de la ville appellent des réponses particulières qui passent par la mobilisation du savoir-faire des acteur.rice.s de la médiation numérique en complément de l'action des acteur.rice.s déjà présent.e.s.



# Préconisations

# Identification des enjeux



A l'issue du groupe de travail, les participant.e.s ont choisi d'approfondir en groupe quelques objets spécifiques pour alimenter la réflexion collective sur les futurs contrats de ville :

1. **La place de l'inclusion numérique** dans les futurs contrats de ville (axe spécifique ou enjeu transversal ?)
2. **L'importance de coordonner les acteur.rice.s** de la médiation numérique
3. Les enjeux liés à **la formation des acteur.rice.s**
4. **Les modalités de financement et de partenariat** pour mettre en oeuvre une politique publique inscrite dans la durée

# Identification des enjeux

Au Creusot, cette initiative est mise en place avec succès

Mobiliser les bailleurs sociaux dans le cadre de la TFPB

Favoriser des CPO de 3 ans minimum plutôt que des financements courts sur projet

Donner plus de fluidité aux financements (commissions mensuelles) pour sortir des logiques calendaires souvent inadaptées

Partager les financements entre financeurs publics et privés (dossier unique de financement)

Repenser les calendriers des financements

Développer des structures de coordination locale pour favoriser des consortium et mobiliser des financements plus complexes (FSE // Marchés publics...)

Proposer des modes de financement pérennes

Favoriser des structurations régionales en s'appuyant conjointement sur les Hubs de l'inclusion numérique et les Centres de Ressources à la Politique de la Ville (CRPV)

Acteurs de la médiation numérique

Signataires du contrat de ville

Services des collectivités

Conseillers citoyens

Y adjoindre des espaces de coordination locales en lien avec le délégué du préfet

Coordonner et mettre en réseau

Favoriser les consortium d'acteurs

Préconisations

L'inclusion numérique doit devenir un pilier du contrat de ville

Considéré comme un outil qui peut être mis au service de toutes les politiques publiques

Fait social total, il peut être source de capacitation autant que d'exclusion

Bénéficier d'indicateurs dédiés et d'un suivi spécifique

Former les acteurs

Créer des communautés de pratiques des acteurs de la médiation numérique dans leur diversité

Former les tuteurs aux enjeux de l'accompagnement des publics (y compris social)

Accompagner les CNFS dans une logique de parcours qui dépasse la formation niveau I

Dans les régies de quartiers, d'anciens médiateurs numériques sont mobilisés comme tuteurs des nouveaux.

Elus locaux

- Aux enjeux de la fracture numérique
- Aux leviers de l'inclusion numérique
- En favorisant l'immersion sur le terrain

La réforme de la formation des élus facilite la mobilisation du DIF élu pour ce type de formations

# Préconisations : un pilier des futurs contrat de ville

L'inclusion numérique doit devenir un pilier du contrat de ville

Considéré comme un outil qui peut être mis au service de toutes les politiques publiques

Fait social total, il peut être source de capacitation autant que d'exclusion

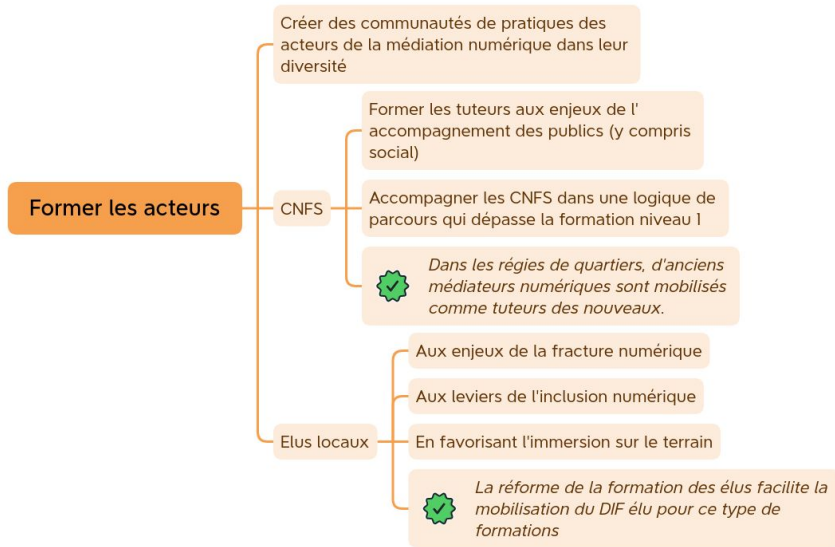
Bénéficier d'indicateurs dédiés et d'un suivi spécifique

Pour le groupe de travail, le numérique doit irriguer l'ensemble des contrats de ville, comme un pilier transversal et non pas comme un axe spécifique. Si ce choix fait prendre le risque d'une dilution, il permet de créer des exigences partagées à tous les acteur.rice.s du contrat de ville, et une véritable culture commune nécessaire dans un contexte où le numérique est devenu un fait social total.

De plus, le groupe de travail pose l'exigence que le numérique soit perçu comme une ressource (capable d'encapaciter les acteur.rice.s) et pas seulement comme un problème (celui des inégalités numériques).

Enfin, il invite à ce que ce pilier bénéficie d'un diagnostic spécifique (voir l'indice de fragilité numérique ?) et d'un suivi continu, autant par les porteur.se.s de projet que par les comités de pilotage des contrats de ville.

# Préconisations : l'accent mis sur la formation



Pour le groupe de travail, la formation des acteur.rice.s constitue un levier majeur à mobiliser dans la mesure où :

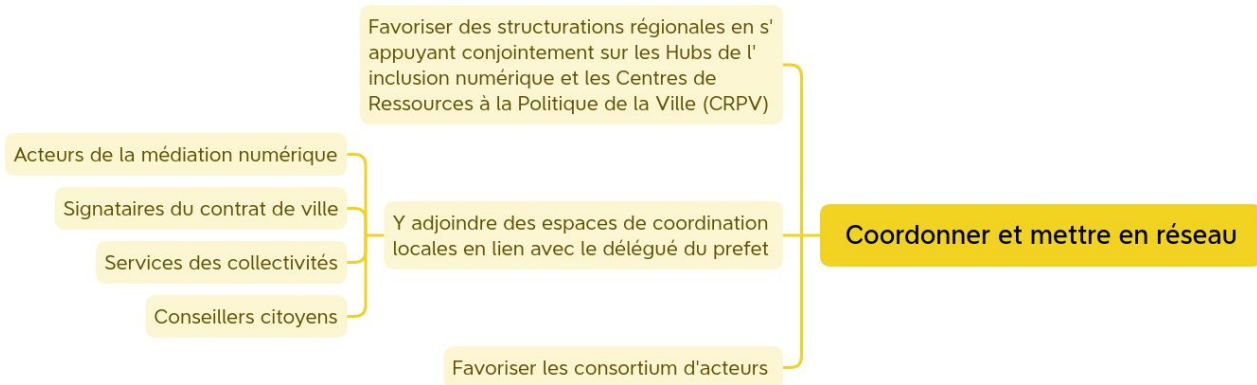
- 1/ la filière de la médiation numérique reste encore à structurer
- 2/ les enjeux de la médiation numérique restent encore méconnus des acteur.rice.s des politiques publiques.

Dans ce contexte, il apparaît au groupe de travail qu'au-delà de la seule formation des CnFS (à qui il manque aujourd'hui un volet plus développé d'accompagnement tutoral), la question de l'inclusion numérique reste encore aujourd'hui peu maîtrisée par les acteur.rice.s.

Le groupe de travail propose sur ce dernier point :

- De créer des comités de pratiques coordonnées à l'échelle du pilotage de la politique de la ville, et mobilisant aussi bien les technicien.ne.s qui instruisent les dossiers que les associations soutenues au titre du BOP 147
- De mobiliser le levier de la formation des élu.e.s pour que l'aspect politique de l'inclusion numérique (et pas seulement technique) soit davantage porté.

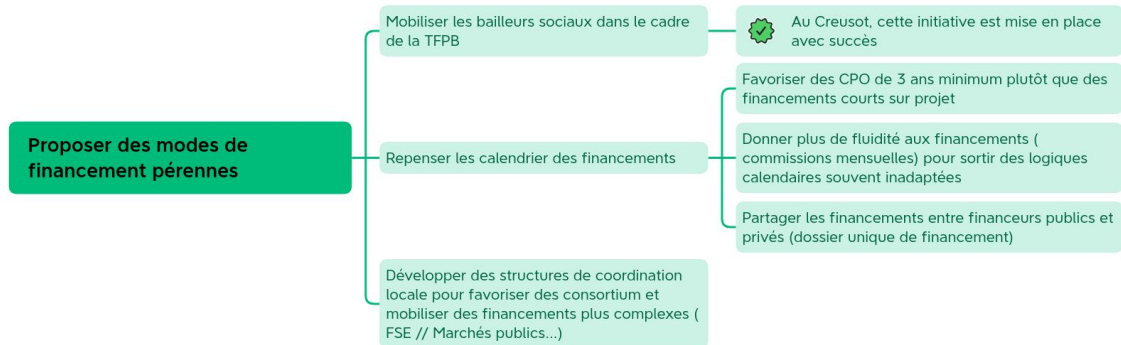
# Préconisations : Mieux coordonner et mettre en réseau



Si le groupe de travail identifie la question de la coordination des acteur.rices comme un enjeu majeur dans un contexte de relative méconnaissance partagée, il identifie quelques freins contextuels à cette coordination, notamment :

- Il n'existe aujourd'hui pas de pilote identifié localement pour assumer une telle coordination des acteur.rice.s à échelle des contrats de ville ;
- Tels qu'ils sont actuellement conçus, les appels à projet tendent à mettre en concurrence les acteur.rice.s, ce qui n'incite pas au partage et à la collaboration ;
- Le temps de coordination ne fait bien souvent pas partie des temps valorisés au titre des CPO.

# Préconisations : Pérenniser les financements



Pour le groupe de travail, la structuration du secteur de l'inclusion et de la médiation numérique apparaît centrale dans une stratégie politique qui voudrait rétablir l'égalité territoriale. Dans ce cadre, force est de constater d'une part que les politiques publiques "de droit commun" les plus ambitieuses (CnFS) restent limitées dans le temps (et laissent ouvert le risque de l'absence de pérennisation) et que les autres restent peu visibles et peu connues au-delà d'un petit cercle d'initi.e.s. D'autre part, les acteur.rice.s (notamment associatifs) ont le sentiment de ne pas disposer d'une visibilité suffisante de porter ces actions nouvelles de façon massive.

Plus grave sans doute : devant la dématérialisation des services publics, le sentiment des acteur.rice.s associatif.ve.s présent.e.s dans le groupe de travail est de se trouver face à une injonction d'assumer des missions de service public (donc à une forme d'externalisation du service public) pour lesquelles ils.elles ne disposent pas des moyens nécessaires.

Des solutions existent : elles passent par une restructuration du levier du financement.

# Suites données

**Les éléments présentés dans le présent document ont vocation à être mobilisés par tou.te.s celles et ceux qui le souhaitent.**

## **Dans l'immédiat :**

- Ils vont être transmis à l'ANCT comme contribution collective.
- Ils vont être retravaillés par le collectif organisateur (hors ANCT) pour donner lieu à des préconisations et alimenter la réflexion nationale touchant aux futurs contrats de ville.
- Ils seront mobilisés par l'association des maires "ville et banlieue" dans le cadre du groupe de travail "numérique et accès aux droits", et permettra d'acculturer les élus des villes populaires aux enjeux de l'inclusion numérique, autant que de partager les bonnes pratiques.

... N'hésitez pas à nous faire remonter tout autre usage de votre côté ! ....



Un atelier co-élaboré et co-animé par :



**Restons en contact !**

**Antonin Cois**

Administrateur de l'association des maires Ville et Banlieue de France

Adjoint au maire de Villejuif

[a-cois@villejuif.fr](mailto:a-cois@villejuif.fr)

07 82 61 12 93