

Journée Régionale de la médiation numérique
De l'inclusion à la Transition numérique



23 janvier 2020 - Conseil Régional
Compte-rendu des tables rondes et échanges du matin

Journée organisée dans le cadre du projet



*Le numérique
pour tous
Centre-Val de Loire*

Un évènement :
**HUMAN
TECH DAYS**

Partenaires du Consortium :



Membres du consortium :



Sommaire

Le mot du Président de région, François Bonneau	p. 3
Le mot du grand témoin, Jacques-François Marchandise	p. 3
Compte-rendu de la table ronde « Ancrage de la médiation numérique sur les territoires : enjeux et réflexions »	p. 4
Questions-réponse de la table ronde « Ancrage de la médiation numérique sur les territoires : enjeux et réflexions »	p. 6
Compte-rendu de la table ronde « Etat des lieux et expérimentations »	p. 8
Questions-réponse de la table ronde « Etat des lieux et expérimentations »	p. 10
Conclusion de la matinée	p. 12
Ateliers de l'après-midi	p. 14

Le mot de

François Bonneau
Président de Région



Cette transition numérique doit nous permettre de nouer, d'amplifier les liens au sein d'une société, de permettre de refaire société à un moment où tant de choses conduisent à l'individualisation des rapports. Et c'est tout son contraire qui est le sujet : cette notion d'inclusion face à une multiplication des outils et des instruments, face à une transformation des modalités d'échanges.

Le numérique peut, dans le cadre des valeurs républicaines fondamentales, renforcer les liens, l'attention, la bienveillance, les services publics pour ceux qui ont en besoin.

Il faut veiller à ce qu'il ne crée pas un séquençage à différentes vitesses.

Nous recensons un nombre et une diversité d'acteurs concernés qui s'intéressent à l'inclusion par le numérique. Celle-ci ne peut pas avancer sans les vecteurs environnemental, économique et social dans les champs d'actions associatif, privé et public.

C'est tout cela, ensemble, qui peut relever le défi et faire que nous soyons dans la bonne direction. Chacun, par ses responsabilités, représente cette diversité.

Il y a peu de régions qui ont engagé les choses de manière aussi collaborative et de manière aussi globale pour agir que la région Centre-Val de Loire le fait.

Depuis plusieurs années, la Région œuvre pour que des femmes et des hommes, qui pouvaient être exclus du numérique, deviennent de véritables acteurs. Aujourd'hui, les bénéficiaires de visas numériques se comptent par centaine de milliers.

La Région a inventé et surtout mis en œuvre des espaces qui permettent de faire de la société, une société d'usage du numérique, en favorisant le développement d'espaces publics numériques et autres tiers-lieux pour traiter de tous les sujets. A cela s'ajoutent toutes les initiatives et l'apport de la Région aux collectivités : un apport, par exemple, de 173 M€ aux départements pour développer l'aménagement numérique du territoire.

Il est nécessaire de travailler ensemble pour qu'avec tous les acteurs, nous puissions affirmer notre volonté d'être à proximité, avec nos analyses et notre expérience. Ensemble, nous venons construire, et coconstruire. Ce travail sera développé à partir d'analyses territorialisées à l'échelle des bassins de vie.

Le numérique oui, mais comme progrès social.

“

Nous subissons un numérique de plus en plus imposant.

Notre enjeu aujourd'hui est de construire un numérique où nous serons les acteurs.

L'inclusion est une clé vers un numérique de l'autonomie, du lien social, du développement territorial. C'est là-dessus que vont se jouer le développement de nos territoires, des cœurs de villes, de l'éducation.

C'est un changement de paradigme.

Quel numérique voulons-nous pour demain ?

Quelles transitions voulons-nous opérer ?

Produisons un numérique dont nous sommes les acteurs.”

Le mot de

*Jacques-François
Marchandise*

Grand Témoin, Délégué
général de la FING



« Ancrage de la médiation numérique sur les territoires : enjeux et réflexions »

Modérée par Mathieu Muselet, Responsable du tiers-lieu La Grange Numérique à la Ligue de l'Enseignement et membre du consortium « Le Numérique pour Tous Centre-Val de Loire »

Comment mettre en place des politiques publiques nationales pour répondre à ce défi ?

Notre première action est de **renforcer les collectivités et les acteurs de terrains**. La région Centre-Val de Loire est une région qui s'est engagée de manière assez innovante car elle a mis en place un certain nombre d'acteurs et de dynamiques. Elle fait partie des premières régions partenaires de cette initiative. Il s'agit de travailler directement avec les collectivités pour qu'elles testent tout de suite sur le terrain les dispositifs que l'on va mettre en place ensuite.

Il s'agit, dans un second temps, de renforcer les collectivités et les formateurs sur le terrain en faisant émerger des structures qu'on appelle des « hubs territoriaux » (11 aujourd'hui en France) et d'autres qui seront aussi créés.

Enfin, avancer sur le plan réglementaire pour la **reconnaissance des métiers de médiation numérique**. Il faut réfléchir à tous ces outils concrets et les expérimenter sur le terrain. Par exemple, la **mise en place du service public numérique** permet de réaliser une démarche administrative à la place d'un tiers, sur une plateforme sécurisée.

La stratégie d'inclusion numérique du gouvernement repose sur deux actions principales : d'une part la structuration des « **hubs territoriaux** » proposant des ressources aux acteurs locaux en charge de l'accompagnement numérique. D'autre part, cette première action est complétée avec la mise en place d'une aide financière prenant la forme de « **pass numérique** », fonctionnant comme un titre restaurant cofinancé par l'Etat et d'autres partenaires. L'idée est de bien cibler les personnes et qu'ils soient utilisés dans des **tiers lieux**.

Intervention Pierre-Louis Rolle

Directeur de la Mission Société Numérique

Intervention Aurélie Tricot

Cheffe de projets accueil et inclusion numérique à la Caisse Nationale des Allocations Familiales

La dématérialisation des démarches des services publics est un indicateur pour **identifier les usagers en difficulté avec le numérique**. Nous avons ainsi assuré la mise en place d'actions afin d'éviter les ruptures de droits et la mise en place de métiers dédiés à l'accompagnement. A ces actions s'ajoutent une **démarche de formation des personnels et le développement de partenariats sur le terrain** car le numérique ne se travaille pas seul mais tous ensemble. Enfin, des démarches de simplification ont été mises en place avec la contribution des bénéficiaires.

Toutes ces initiatives devant être structurées, ces travaux ont abouti à la création d'un programme en 4 axes :

1. **Détecter les publics en difficulté avec le numérique** : pouvoir aller vers eux, comment réaliser des actions proactives.
2. **Accompagner ces usagers dans l'utilisation de nos services** : organiser des ateliers collectifs, être accompagné via le dispositif des Promeneurs du Net
3. **Orienter les publics** : afin de satisfaire leurs autres besoins en termes d'usage du numérique, les usagers sont orientés vers des médiateurs numériques (expérimentation du pass numérique)
4. **Agir ensemble** : le numérique est l'affaire de tous en interne, mais aussi en externe.

Un « club » des acteurs du numérique a été créé au niveau national. Composé de différents opérateurs sociaux, il mutualise les ressources et les objectifs en s'appuyant sur les dynamiques locales et les initiatives de terrain.

Le projet « Médiation numérique pour tous en région Centre-Val de Loire » est un consortium composé du GIP RECIA, du Mouvement associatif, du CRIJ, et de la Ligue de l'Enseignement.

Les acteurs ont réalisé des constats : tout d'abord, la **forte accélération de la digitalisation de la société**. Des difficultés existent et cela va même jusqu'à toucher des opérations administratives. Il y a la question de l'aspect mais également celle de l'appréhension. Il existe de nombreuses offres de **médiation numérique** mais elles demeurent encore insuffisantes au regard des besoins. Il existe aussi des zones blanches, il est nécessaire de les identifier et d'agir au sein de celles-ci.

Cette ambition est confortée par les politiques publiques : le consortium s'appuie sur les ambitions portées par la stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique (SCORAN).

L'objectif est de travailler en **coconstruction, concertation, mobilisation des acteurs de la médiation et des publics**. Il s'agit de donner de la visibilité à l'offre existante, identifier les manques et les besoins, apporter les réponses adaptées, favoriser la mise en réseau et les coopérations territoriales entre acteurs.

La démarche adoptée pour le projet s'articule en deux temps :

1. Une démarche systématique sur les 23 bassins de vie¹ établis par la Région Centre-Val de Loire
2. Des expérimentations sur 7 bassins de vie

Le consortium diffusera, à la suite de ces étapes, des monographies pour chaque territoire.

Intervention Gaëlle Payet

Directrice du Mouvement associatif
Centre-Val de Loire

Intervention Jacques-François Marchandise

Délégué général de la FING

Nous ne pouvons pas supposer que nous allons réussir à nous débarrasser de ce sujet. On se formait déjà à l'informatique au début des années 80.

Il faut « débusquer » les invisibles qui ont la difficulté de venir spontanément au sein des structures.

Deux constats sont à faire :

- Nous sommes en présence d'un tissu associatif fragile mais persistant. Enormément de structures auraient dû fermer, et des personnes s'auto-licencient pour devenir bénévoles pour pouvoir continuer leur travail de médiation et d'inclusion.
- Le nerf de la guerre, ce sont les personnes qui accompagnent. Il faut se focaliser sur les énergies internes. Il faut construire de la capacité et de l'autonomie. Il faut cesser de faire de la « réparation » mais construire de la capacité.

Nous travaillons sur l'accès à l'équipement, et faisons un travail de modélisation, de « sourcing² » sur un territoire. Une fois que nous avons étudié la capacité de reconditionnement, nous identifions les canaux de distribution pour toucher les publics.

Sur les usages, nous travaillons sur le **bagage numérique minimum**. Nous visons à donner cette première autonomie aux personnes pour devenir citoyen et profiter des différentes opportunités qu'offre le numérique.

Nous conduisons des missions similaires à la Région : identifier son réseau d'aidants sur son territoire, développer les capacités des acteurs et logiques de durabilité.

Notre second projet est de développer une plateforme de ressources en ligne avec du contenu d'apprentissage sur le numérique.

Le sujet dur est le financement. Nous allons donc essayer de renforcer les aidants de proximité.

Intervention Jean Deydier

Directeur de WeTechCare

¹ bassin de vie : constitue le plus petit territoire sur lequel les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants.

² sourcing : fait de trouver des fournisseurs ou des candidats dans les achats, les ressources humaines et les services informatiques.



Questions-réponses de la table ronde

« Ancrage de la médiation numérique sur les territoires : enjeux et réflexions »

François Millien, Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire

Il paraît important de faire apparaître l'évolution de la médiation et des questions qui y sont liées. Il existe une **culture numérique** et donc une nouvelle fracture. Comment s'emparer de ce numérique ?

➔ Les réponses apportées

Jacques-François Marchandise

Nous travaillons sur la médiation dans une société traversée par le numérique. Nous avons besoin d'une société civile forte dans ce monde-là. Ce que subissent les gens, c'est la puissance d'un discours médiatique qui nous dit le numérique va nous dominer (ex. les Civic Tech). C'est un sujet encore plus important sur les données personnelles.

Pierre-Louis Rolle

Selon une enquête nationale, 73% personnes qui ont un problème avec l'outil se tournent vers un proche. La difficulté se pose alors pour les personnes seules ou isolées : il peut avoir un effet dévastateur. Il y a un numérique de précarité. On a un frein à la culture numérique et à la démocratisation qu'il faut compenser par des actions de médiation. La notion de « digital native² » fait aussi beaucoup de mal. Il s'agit là d'un enjeu de culture numérique. Vient ensuite la question des données personnelles et du danger que peut représenter le partage de nombreuses informations. L'approche collective par l'apprentissage dans la diversité des lieux existants est très importante, ainsi que la question des aidants de proximité.

Pierre Montaigné, Comité départemental « La citoyenneté de l'autonomie »

Ne cherche-t-on pas à pallier un problème que l'on a généré ?
Ne serait-il pas judicieux dans les administrations de garder un guichet pour les personnes démunies ?

➔ Les réponses apportées

Pierre-Louis Rolle

Est-ce que l'Etat a mal dématérialisé, je dirais oui. Il s'est exercé une dématérialisation trop massive sans penser aux effets de bords. Que va-t-on faire concrètement ? Rouvrir les guichets serait-elle la solution ou aller vers des solutions plus proches vers les bassins de vie qui paraît être une solution plus pertinente tout en répondant au service public primaire ? Plusieurs questions tournent autour du même sujet, celui de médiation numérique, des tiers-lieux et surtout **la manière dont le service public se réinvente.**

Aurélien Tricot

Dans le cadre des CAF, on a maintenu des guichets pour ceux qui n'y arrivent pas, en plus du programme France Service (qui est là pour un accompagnement dans les démarches). Nous essayons d'avoir un **maillage de proximité** en complément de l'offre proposée par les opérateurs.

² digital native : génération ayant grandi en même temps que le développement d'Internet.

On constate un problème de mobilité dû à l'absence de bus.
Les Collectivités Territoriales vont-elles devenir des relais de tous ces services ?

➔ Les réponses apportées

Mathieu Muselet

D'un côté, le service public ne viendra pas jusqu'à chez eux, mais il existe une sorte de processus agile. Il s'agit de faire un constat et d'**adapter des services** en fonction.

Jean Deydier

Lorsque l'on dématérialise un service, on délocalise chez l'utilisateur une partie de la tâche à réaliser. Tout s'est déroulé trop vite. La tâche complémentaire est relativement lourde. Il faut mettre en place la construction d'un nouveau lien des services sociaux.

Jacques-François Marchandise

Il existe plusieurs trajectoires. L'une d'elles n'est pas imputable au numérique, c'est la « servicialisation ». L'industrialisation des services a conduit les services publics à s'aligner sur ce modèle des entreprises. Le numérique devient l'alibi de cette transformation. La contrepartie de cette efficacité économique, de cette industrialisation, résulte en la perte de confiance, de proximité, de liens. Tout peut être fait de loin, c'est un synonyme de déterritorialisation. On suppose alors que des acteurs locaux deviennent polyvalents sur tous les domaines.

D'autres trajectoires sont plus positives : il est dorénavant possible d'intervenir en des lieux où il n'y avait rien, et y créer des services sur des territoires enclavés.

Catherine Guénin, CAF 18

Dans le travail, je fais de la médiation entre les acteurs qui sont en souffrance.
Nous sommes contraints à des paradoxes : accélérer l'accès au numérique face à des textes législatifs complexes.
Un travail politique est à faire.

➔ La réponse apportée

Pierre-Louis Rolle

Il y a un engagement des travaux sur la formation sociale. Comment bien inclure cet accompagnement numérique sur les outils et comment dématérialiser efficacement ? Nous voulons mettre en place le « Dites-le nous une fois » pour être plus efficaces et éviter la répétition. Cela évitera de demander une information déjà disponible dans une branche de l'administration mais la circulation des données sera strictement encadrée par un système d'anonymisation.

Catherine Leterrier, Greta Loiret

Qu'en est-il du côté financier ?
Former c'est bien, mais chez les personnes sans moyens ni connexion ?

➔ La réponse apportée

Jean Deydier

Il faut pallier un certain nombre d'urgences. Nous travaillons sur la récupération de matériel de seconde main. Le cycle de vie [du matériel] est vraiment court. Nous devrions être capables d'équiper les personnes, a minima, de smartphones. Les activités de conditionnement existent au niveau du territoire ; former au reconditionnement est important.

Compte-rendu

Table ronde

« Etat des lieux et expérimentations »

Modérée par Thierry Ferey, Directeur du CRIJ Centre-Val de Loire et membre du consortium « Le Numérique pour Tous Centre-Val de Loire »

Intervention Guylaine Malthet

Adjointe à l'animation et la communication
Ville de Sainte Thorette

Force est de constater que lorsque l'on est à la campagne, on est déjà éloigné de tout. En ce sens, le numérique nous rapproche car on a l'impression d'être dans une situation plus équitable dans l'accès aux droits.

Néanmoins, on notera dans la population ceux qui peuvent utiliser le numérique et ceux qui veulent mais qui ont des difficultés, par **manque de connaissance ou absence d'outils**.

Pour certains des administrés, l'utilisation du numérique reste laborieuse. Il va falloir les accompagner. Par ailleurs, le langage numérique est en anglais ou comporte des termes anglophones ; l'apprentissage demande donc du temps et de l'explication.

En termes de structures, la ville de Sainte Thorette dispose d'une médiathèque. Comme il a été dit lors de la précédente table ronde, l'équipement ne manque pas mais il faut à présent **travailler l'animation et l'accompagnement**, c'est-à-dire les ressources humaines (accompagnées par les élus).

Les lieux tels que les « hubs » et les plateformes paraissent éloignés des réalités rurales. Les municipalités souhaitent et nécessitent d'être un peu plus accompagnées sur ces derniers. Les interrogations sur la sécurité des données sont également nombreuses.

Enfin, il est à souligner que les personnes retraitées doivent **s'approprier l'outil numérique**. Les acteurs locaux n'en mesurent peut-être pas la dimension. Les élus doivent être accompagnés pour mettre en place une stratégie. Les élus sont preneurs des initiatives mises en place dans d'autres communes. Il ne s'agit pas d'oublier l'humain, mais de le resituer : un accompagnement est nécessaire, non seulement en termes de financement mais aussi en termes de **pédagogie**.

La Poste est présente en nombre sur le territoire malgré le fait que l'on envoie moins de courriers, les mails étant privilégiés. Elle représente plus de 3 000 facteurs qui passent 6 jours sur 7 sur tous les territoires. Dans les valeurs du facteur, il y a la bienveillance et l'entraide.

Il nous faut trouver des revenus suffisants dans un modèle économique qui évolue. La Poste a lancé une transformation de ses bureaux en Maisons France Services pour faciliter la vie des citoyens. Rappelons qu'elle a lancé laposte.mail avant Gmail, et a lancé un service de coffre-fort numérique digiposte. Elle a également lancé un service d'identité numérique, certifié par les autorités de régulation françaises.

D'autres obligations sont assignées à La Poste : ouvrir un compte bancaire à tous ceux qui en font la demande, sans oublier les attentes et contraintes du numérique.

Intervention Ludovic Provost

Délégué Régional du groupe
La Poste



Intervention Paul Sekki

Chargé du développement de
l'emploi et des territoires à la
DIRECCTE

Il faut que l'on se focalise sur la question du monde économique et celui des entreprises. Il est nécessaire de s'intéresser à l'évolution de leurs modèles économiques. La numérisation à grande vitesse impacte l'économie des entreprises et donc, de fait, celle des territoires. Il est question de l'attractivité des territoires. La question se pose pour les territoires ruraux : « **quelle.s stratégie.s pour développer l'attractivité de mon territoire ?** ».

Lorsque les salariés peuvent développer une valeur ajoutée, l'entreprise fonctionne. La transition numérique est vue de deux façons : l'opportunité et l'emploi. Entre transition numérique et TPE, il faut **se repositionner en tant qu'acteurs économiques du territoire**.

Nous constatons une mutation du numérique dont les impacts sont sévères.

Sur le volet travail : on parle des salaires, des conditions de travail, des métiers et des compétences. Nous développons un accompagnement dédié pour les TPE. Nous proposons à ces entreprises une visibilité et une vérification de la compétence des salariés.

Les TPE sont très démunies face à cette vague numérique. Nous accompagnons à la réalisation d'un état des lieux de compétences et de leur héritage du numérique. Nous avons étoffé cette offre au fur et à mesure du temps. Nous avons fait un point en interne sur ce qui peut être amélioré et sur les aspects externes de communication, de marketing. Il s'agit d'une nécessité, d'une opportunité.

Il y a aussi les questions d'acquisition des bases : un site, une page internet. En termes de prestataires, de grosses difficultés persistent à cause du budget alors qu'il est question aujourd'hui de tout découpler. Notre rôle est d'apporter un premier diagnostic, mais aussi d'orienter vers une formulation du besoin plus descriptible.

Intervention Gaël Mallet

Chargé de mission CEFIM

Le numérique peut porter au quotidien dans les différentes sphères. Nous en avons l'exemple avec les Promeneurs du Net qui œuvrent pour un numérique en transversalité de différents publics (parents, jeunes, personnes âgées) et travaillent sur les accès aux droits.

Nous avons, sur le territoire du Cher, la capacité de réunir une dynamique de réflexion et avons créé une application : tatou.info. Cet outil a été conçu à partir de moyens très faibles. Le but est de mettre en lien les jeunes et les services publics sur tous les questionnements qu'ils peuvent avoir. L'administration étant locale, nous sommes tributaires et acteurs des contenus. Le but est d'apporter des réponses aux jeunes. Le lien doit être rapide pour amener vers une structure, pour trouver une réponse le plus rapidement possible. L'application est géolocalisée, ciblée sur le territoire, et il est ainsi possible de promouvoir nos associations.

Intervention Catherine Guénin

Cheffe de projet, médiatrice à la
CAF du Cher

Un constat est à l'origine du projet Rés'O numérique (réseau d'inclusion de la métropole d'Orléans) : les acteurs et dispositifs des publics sont très nombreux mais il y avait un manque de synergie entre eux. Sous l'impulsion du CCAS d'Orléans Métropole, la collectivité a décidé de travailler avec WeTechCare.

Au démarrage du projet, a été effectué un constat territorial précis : 50 acteurs en matière d'accompagnement s'adressant 20 000 personnes. Au terme de ce diagnostic, le territoire de la métropole a été découpé en 4, selon un maillage des 22 communes.

Une expérimentation a eu lieu sur le territoire Nord-Ouest, où plusieurs rencontres ont permis de délimiter le périmètre d'intervention des acteurs. A l'issue de cette étape, depuis 2019, une dynamique d'essaimage a été lancée sur les autres territoires, ainsi qu'une réunion avec d'autres acteurs.

Le Res'O entre dans une phase opérationnelle sur des outils de suivi, voire l'**autonomie numérique des usagers**. Des ateliers de travail se tiendront prochainement pour outiller le réseau, fluidifier les parcours usagers, consolider des cartographies, travailler à la mobilisation de nouveaux acteurs, etc.

Intervention Muriel Rouzé

Coordinatrice RES'O au CRIA 45



Questions-réponses de la table ronde «Etat des lieux et expérimentations »

Noémie Wartelle, Promeneurs du Net du Loir-et-Cher

Trois constats :

- On parle beaucoup de projets mais assez peu des gens, il semble fondamental de resituer du **lien humain**, le numérique reste un outil.
- On est aussi dans une société qui a une tendance à la prestation de services. On est face à une « uberisation » des services d'Etat.
- Ensuite, la cohérence à la fois du lieu (zone rurale et zone urbaine) et des services : cohérence et gouvernance des acteurs du numérique.

Comment se saisir de l'information et de son territoire ?

L'interconnaissance des acteurs est-elle un objectif de la Métropole ?

➔ Les réponses apportées

Muriel Rouzé

C'est l'un des objectifs de la métropole, il faut prendre le temps de voir toutes les structures pour délimiter l'accompagnement.

Ludovic Provost

Il faut se demander comment le numérique peut être utilisé pour simplifier et rendre accessible les services. Il est nécessaire de **préserver la proximité**. (par ex. : passer le code de la route dans des bureaux de postes).

Catherine Guénin

Mettre en place une cartographie est compliqué à gérer et à mettre à jour. Dans notre réseau, nous essayons d'avoir un interlocuteur dans chaque structure. Il ne faut pas faire l'impasse de la proximité.

Les enjeux pour l'inclusion c'est que tous les acteurs s'en saisissent.
Comment mobilise-t-on les élus sur les enjeux numériques ?
Comment sensibiliser les décideurs ?

➔ Les réponses apportées

Guylaine Malthet

C'est une question de culture, un élu est élu pour le pouvoir mais quand on n'a pas le contrôle, on perd le pouvoir. Certains peuvent être sollicités sans être pour autant des avertis. Le Conseil Départemental du Cher a mis en place un dispositif d'accompagnement.

Je m'inquiète de l'avenir du monde rural. Dans le fonctionnement de la mairie, la **dématérialisation est notre quotidien**. L'outil est porteur, il faut s'en emparer malgré son coût. Nous sommes sur des territoires de communauté de communes, il est nécessaire de mutualiser. De ce fait, le numérique est facilitant. Il faut donner aux élus la preuve que cela va fonctionner pour éviter qu'ils ne baissent les bras.

François Cadé, Adjoint du Maire à Amboise en charge du numérique

Il est indispensable d'envisager un temps de formation obligatoire pour les élus sur le numérique. La loi de 2016 pour une République numérique est ignorée par les élus. Si ces derniers sont formés, informés et sensibilisés, il sera alors possible de dégager une petite somme.

Le second aspect, la mutualisation est une question de **volonté politique**.

Par exemple, le FabLab à Amboise possède des points de connexions à au moins 1,5 km de chaque intervenant.

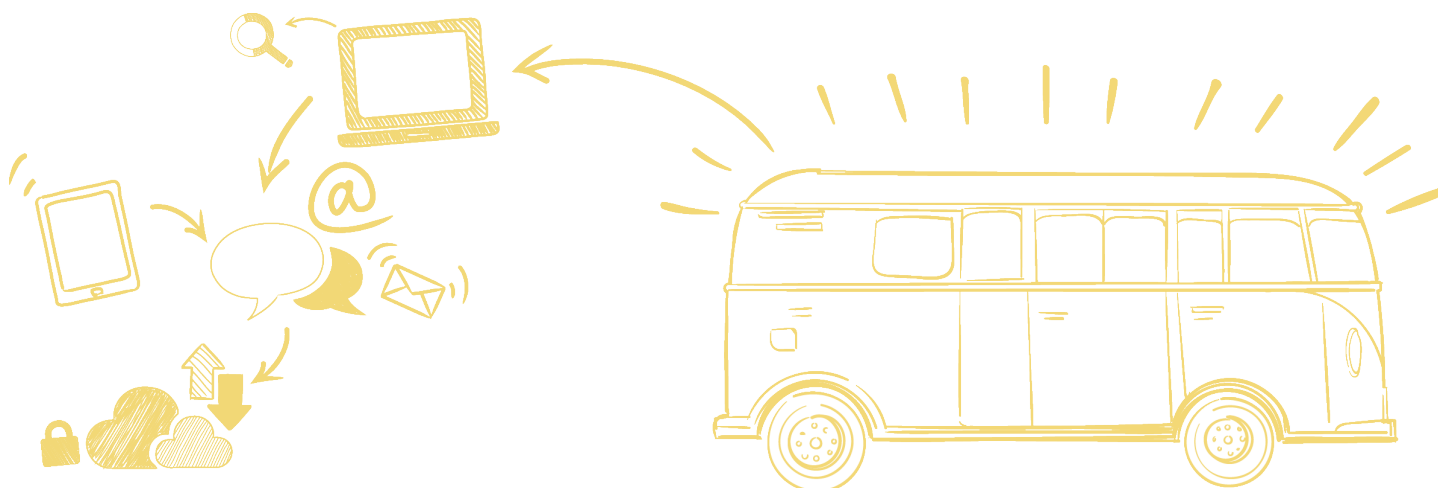
Leila Keli, Chargée de mission au Conseil Régional Centre-Val de Loire

Cette journée a pu s'organiser par la volonté du Président et des élus. Ils affirment leur soutien. Des actions sont possibles pour accroître la pratique du numérique. Tous les acteurs doivent se coordonner pour mener des actions en ce sens.

Etienne Bordry, Directeur Régional d'Orange

Concernant les personnes en difficulté, il existe le fond de solidarité logement qui est signé dans le Loiret. Il s'agit d'une enveloppe disponible pour payer les factures téléphoniques et Internet. Toutefois, tous les départements ne le font pas.

Concernant les ateliers numériques, il en existe à la fois hors les murs mais aussi avec des associations.



La conclusion des tables rondes et échanges par Jacques-François Marchandise



Social et numérique

La transition numérique est en premier lieu une question temporelle. On fait comme si le numérique, c'était il y a deux minutes alors qu'il va très lentement. Le discours de retard et d'accélération est un discours de pouvoir.

Depuis 2016, on est à un certain endroit dans la dématérialisation. Quelque part, en face, un mur : l'échéance obligatoire de 2022. La véritable lecture à adopter est de permettre une **approche dématérialisée pour tous les services**.

Quel numérique dans le monde de demain ?

Les gens racontent un monde de demain avec plus de technologies, plus ouvert et meilleur. Mais le monde de demain, c'est d'abord un monde incertain, dans lequel le jeu d'acteurs s'est élargi dans des domaines contrôlés (auparavant par les institutions ou réservés à des oligopoles industriels, aujourd'hui dans des trajectoires plus variées). C'est aussi plus instable : enjeux climatiques, démocratiques, sociaux, économiques, etc.

Beaucoup de transformations à l'œuvre sont antérieures et extérieures au numérique : la mondialisation et la captation de la valeur par un petit nombre de grands acteurs, la libéralisation, la **nouvelle gestion publique** et la pensée managériale.

Transition et transformation

Depuis les années 90, on est conscient que le numérique a un potentiel tout en créant des inégalités. Les politiques sociales font état de rattrapages, de « course poursuite » à une mise à jour.

Potentiellement, on doit s'en méfier. Le sujet, c'est pousser le numérique. La stratégie européenne a évolué, mais on est resté dans des approches statistiques. Les situations sont bien réelles, elles frappent les personnes en situation de fragilité. Pourtant, la dématérialisation des services publics peut accroître des difficultés. Ce n'est pas la maîtrise des chiffres qui va nous faire maîtriser le numérique.

Quantifier un nombre d'exclus qu'il faudrait inclure, c'est essentialiser les publics. C'est les réduire à leur situation de difficulté, comme quand on réduit une personne en situation de handicap à son handicap, alors qu'elle est bien d'autres choses.

3 clés de lecture simple sur ces difficultés et ces potentiels :

- **L'estime de soi** : l'injonction au numérique et le discours du retard sont stigmatisants. A l'inverse, le développement d'une pratique numérique « victorieuse » fait gagner en confiance.
- **Le lien social** : les usagers en souffrance ou en grande difficulté sont souvent les plus isolés.
- **Relation à la connaissance** et l'information : nous ne savons pas utiliser un moteur de recherche, nous sommes perdus face aux fakes news. Mais nous pouvons apprendre et nous informer en ligne et même contribuer à la connaissance.

D'une part, l'injonction au numérique est violente et nous place en situation de désarroi. Elle l'est aussi pour les professionnels, les travailleurs sociaux, les agents des collectivités, les enseignants. Sans vouloir abuser de ce terme grave, elle est dans le schéma colonial d'une culture dominante.

D'autre part, l'ascenseur social numérique ne fonctionne pas tout seul. Beaucoup de gens de toutes origines et sans diplômes vont faire des choses tout à fait imprévues, gagner en autonomie et s'épanouir. Il faut pour cela des dispositifs numériques accessibles et inclusifs, dans des environnements collectifs plutôt qu'individuels (espaces de reconnaissance et de confiance), favorisés par des contextes associatifs, avec des ingénieries sociales, pédagogiques, démocratiques. Nous, « les gens du numérique », nous sommes nuls sur les questions sociales. Les gens du numérique devraient apprendre les problématiques sociales et leurs diversités.

La question de territoires et numérique est ancienne. Elle contribue à déménager et à aménager le territoire. La première administration numérique était la centralisation. Le numérique enrichit-il le lien social, la démocratie, la qualité de l'éducation, renforce-t-il ou affaiblit-il le bassin d'emploi ?

Le numérique obligatoire est un problème pour l'avenir, il nous crée des dépendances.

Numérique et développement humain du territoire

Un des changements qui s'est opéré est la décorrélation des lieux et des services : un lieu peut proposer davantage de services, un service peut se diffuser dans davantage de lieux. On invente de nouveaux lieux, **on fabrique de nouvelles proximités**.

Le numérique s'est développé sans concertation : il y a un enjeu d'appropriation mais aussi de résilience. Nous faisons confiance à de grands acteurs mondiaux. Or, le numérique de demain doit être plus résilient, frugal, réparable et à l'épreuve de situations compliquées à vivre. Nous avons besoin d'**une société civile forte** et d'un numérique ne favorisant pas d'abord la consommation mais le pouvoir d'agir.





Les ateliers de l'après-midi



- + de 100 participants
- 3 thèmes pour collectivement trouver des solutions aux enjeux de l'inclusion et de la transition numérique
- 9 ateliers



3 ateliers sur la **formation des médiateurs numériques** :



Les **risques** du manque de formations professionnelles adaptées

Les **fondamentaux** pour des professionnels formés aux enjeux de l'inclusion et de la transition numérique

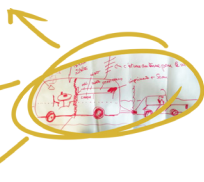


3 ateliers sur les **lieux et espaces du numérique d'aujourd'hui et de demain** :

Les **risques** qu'engendrent des espaces peu adaptés aux besoins des publics

Réinventer les espaces d'accompagnements idéaux

Et demain, comment **adapter** ces espaces ?



3 ateliers sur l'**organisation au local, les priorités pour construire un réseau d'acteurs** :



Convaincre de l'utilité d'un fonctionnement en réseau

Structurer le **réseau d'acteurs idéal**




*Le numérique
pour tous 
Centre-Val de Loire*

Partenaires du Consortium :

