



Le numérique pour tous : De l'inclusion à la transition numérique

Le 23 janvier 2020, la Région Centre-Val de Loire a organisé une « journée régionale de la médiation numérique ».

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, mais il peut aussi renforcer des exclusions, accentuer les difficultés d'accès au droit, saper la confiance en soi et l'autonomie des individus.

A l'heure où il est souvent question de « hubs » territoriaux, de tiers lieux et de pass numériques, cette journée a été l'occasion de réunir les professionnels et de faciliter les échanges, notamment autour de tables rondes. Tous sont **conscients de la nécessité de produire un numérique dont nous serions les acteurs, amenant à la fois une performance du service aux publics et une confiance.**

Divers professionnels de structures accueillant des publics, des institutions (la CAF, WeTechCare, la Mission Société Numérique, etc) ont échangé, face à Jacques-François Marchandise (délégué général de la FING - Fondation Internet Nouvelle Génération), sur des thèmes prédominants :

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

Il est important de permettre une reconnaissance des métiers de médiation numérique. L'une des difficultés des agents de terrain est de pouvoir identifier les usagers en difficulté avec le numérique.

Il apparaît nécessaire d'engager une véritable démarche de formation des personnels en situation d'**accompagner les publics**. Les partenariats de terrain entre les différents acteurs ayant une responsabilité d'accompagnement doivent être approfondis. A différentes échelles territoriales, il faudrait également penser la **mise en place du service public numérique**. Celui-ci permettra d'accompagner ces usagers dans l'utilisation des services, de les orienter, de faciliter l'acquisition d'un bagage numérique minimum.

Face à la forte accélération de la digitalisation de la société, la co-construction, la concertation et la mobilisation des acteurs de la médiation, des publics sont des incontournables afin d'**«Agir ensemble»**.



Etat des lieux et expérimentations

On observe un manque de connaissance numérique, ou une absence de méthode, quels que soient les publics et les territoires. Il faut travailler l'animation, l'accompagnement, et appliquer une pédagogie adaptée pour s'approprier cette culture.

Malgré la dématérialisation de notre quotidien, il faut **conserver le lien humain et préserver la proximité.**

Les entreprises, en tant qu'acteurs économiques, doivent développer des stratégies digitales pour **contribuer à l'attractivité de leur territoire.**

La médiation numérique doit s'inscrire dans une volonté politique. Il est nécessaire de sensibiliser les décideurs sur les enjeux pour l'inclusion.

L'approche dématérialisée pour tous les services est devenue incontournable. Nous sommes aujourd'hui face à une nouvelle gestion publique. Trois vecteurs sont à considérer face au chantier de l'inclusion numérique : **l'estime de soi, le lien social et la relation à la connaissance.** Quels que soient les territoires, il revient à chacun d'essaimer des dynamiques de proximité pour répondre à un besoin d'une société civile forte.

Pour aller plus loin

Un compte-rendu complet de la journée est disponible sur demande. **Contactez le consortium** pour le recevoir.