



**GROUPE « e-INCLUSION »**

**Compte-rendu des groupes de travail du  
1<sup>er</sup> vendredi contributif**

**17 mai 2013**

**La démarche a été organisée en deux groupes qui ont travaillé en parallèle sur les mêmes thématiques.**

*Nota bene : ces notes sont des pistes de réflexion et n'engagent pas les participants ni le Conseil national du numérique. Elles ont pour finalité de nourrir la réflexion amont du groupe.*

## COMPTE-RENDU DES GROUPES DE TRAVAIL

### Les participants

- **Invités :**

Groupe 1 : Bernard Benhamou, Amélie Turet - [Délégation aux Usages d'Internet](#), Emmanuel Saunier - [SCIC RK2](#), Jean-Pierre Archambault - [Association Enseignement Public & Informatique](#), Tamer Elaidy - [Les petits débrouillards](#), Evelyne Heard, SFR.

Groupe 2 : Pierre Perez- DUI, Patrice Bohmert – Conseil Général des Deux-Sèvres/[Solid'rNet](#), Annabelle Boutet – Télécom Bretagne, Emmanuel Vandamme - [ANIS](#), Gilles Doweck – [INRIA](#), Marie-Odile Charaudeau - [APROGED](#).

- **CNNum** : Valérie Peugeot, VP, Serge Abiteboul, Sophie Pène, Laurence le Ny, Christine Balagué, Daniel Kaplan, Michel Briand.
- **Animateurs Nod-A** : Marie Noélène Viguié, Stéphanie Bacquere, Yoan Thony, Stéphanie Paris, Georges Koulouris, Fatima Saidani.

*Le CNNum remercie les participants d'avoir apporté participé à ces échanges.*

# Compte rendu du groupe de travail n°1

## SYNTHESE

*Les trois mots-clés de notre rencontre sont : pouvoirs, ignorances et défiances*

### **Des obstacles à la e-inclusion sont associés à des rigidités :**

- *refus de l'hybridation sociale : les actions clivent besoins des « e-inclus » et besoins des « e-exclus », en quelques sorte on sépare les pauvres et les riches. Cela bloque toute transformation réelle. Il n'y a pas de dynamique sociale, pas de rencontres.*
- *trous dans l'imaginaire : notre imaginaire technique et scientifique collectif n'a pas encore investi Internet.*
- *ignorances : la société et en particulier ses décideurs manquent toujours de savoirs et de conceptualisation concernant le numérique.*
- *silos : il n'y a pas de transversalité entre différents lieux de décision ; les difficultés au travail ensemble compromettent même la coopération d'acteurs pourtant naturellement complémentaires.*
- *concurrences des moyens publics : dans l'action publique, le numérique est considéré comme une source de dépense qui diminue les moyens d'autres actions d'insertion (le sport, les sorties culturelles)*

### **Au travers des descriptions, les acteurs apparaissent, chaque type d'acteurs avec ses attitudes et pouvoirs :**

#### **Les publics :**

- *la défiance sociale à l'égard des techniques et des sciences*
- *la toile de fond des illettrismes*
- *une pratique plus orientée vers la consommation passive des médias sociaux que vers une attitude créative et active*
- *un invisible illettrisme numérique présent dans les entreprises*

#### **Les formateurs et formateurs de formateurs :**

- *une vision du numérique davantage tournée vers leurs apprentissages personnels (avec un projet de transmission pédagogique) que vers une réflexion collective et politique sur les enjeux et les stratégies d'un numérique impactant l'ensemble de la vie sociale, professionnelle et économique*

**Les professionnels de l'insertion et de l'animation** qui persistent à cliver formation multimédia et actions éducatives

#### **Les politiques et les cadres administratifs :**

- *intéressés par la « rentabilité électorale » des actions et leur aspect spectaculaire*
- *peu sensibles aux actions de temps long (la mise à l'emploi sur des profils de poste innovants implique des soutiens politiques de trop long terme, trop peu visibles immédiatement)*
- *réticents aux démarches constructivistes et aux expériences participatives librement instituées par les publics*

**Les administrateurs des services informatiques** : peu aidants face aux « pannes utilisateurs », et capables de bloquer des stratégies d'open innovation au nom de la sécurité du SI.

**De quels matériaux disposons-nous pour trouver des leviers :**

- évaluer les politiques publiques passées et les échecs
- analyser les critères de décision du stock des appels à projets conclus
- prendre en considération la ligne de temps (politiques et pratiques récurrentes qui renforcent le confinement des problèmes)
- démêler les injonctions contradictoires à l'œuvre dans les silos administratifs

## Actions

- Renforcer le rôle de l'Ecole de la République : des formations doivent dépasser l'expérience pratique et aller vers une conceptualisation, un entraînement aux combinatoires, transferts et réemplois.
- Mettre en place de nouvelles médiations, créer un nouveau métier de médiateur numérique en entreprise
- Repérer, décrire et rendre visibles des métiers émergents réellement accessibles à des publics éloignés (GED, jeux)
- Renouveler les matériels pédagogiques et s'adapter à des modèles cognitifs plus variés (les makers qui fabriquent des objets, les lecteurs qui travaillent à partir de documents, ceux qui apprennent en dialoguant), et considérer Fablabs et Living labs.
- Inciter les RH à enfin valoriser les compétences numériques associées aux métiers
- Stimuler les nouvelles combinaisons des pratiques numériques ordinaires avec le développement durable (smart grids), la santé et le bien-être (coaching, self quantified) qui seront des vecteurs d'empowerment et des accélérateurs d'usage via des supports mobiles.

**Et enfin penser aux femmes** : dans toutes les analyses de développement le rôle moteur des femmes est déterminant, (<http://www.unwomen.org/fr/resources/world-survey-on-the-role-of-women-in-development/> pour les revenus du foyer, les conditions de travail, les prises de décision).

-----  
Eléments de verbatim

La discussion commence avec la proposition de relever les sujets d'étonnement. Il s'agit de centrer l'attention sur des faits nouveaux, des situations en transition qui traduisent les questions actuelles.

## 1. DES CONSTATS ISSUS DES ACTIONS ACTUELLES

### 1.1. Pas assez de compétences numériques dans la société, par de représentations pertinente des enjeux

De premiers participants rappellent que le développement des usages devrait s'accompagner d'un développement de la compréhension des objets numériques. Les finalités et les effets sociaux sont aussi importants, voire davantage que les manipulations, fonctions et techniques.

Les débats sur la loi Hadopi ou Hadopi ont souffert à l'Assemblée nationale comme dans le grand public d'une absence de représentations adéquates du numérique. Citoyens et décideurs ne sont pas en compétence pour affirmer des opinions et comprendre les enjeux.

A la différence des sciences physiques ou de la biologie, il n'y a pas de repères disponibles, de blocs d'idées générales en cours dans la société, capables de nourrir les imaginaires et les démonstrations. Qui sait ce qu'est un réseau ? Qui en a une image? La fracture numérique sépare sur la compréhension des enjeux. Entre ceux qui utilisent et ceux qui créent. Une des parades est la

compréhension du code. L'Estonie apprend aux jeunes enfants les rudiments du code. C'est une façon de se protéger de l'enfermement dans des services tout faits et fermés que l'on n'est pas capable de réellement comprendre.

## 1.2. Les accompagnements se font désormais en fonction des besoins quotidiens

Le partenariat entre Emmaüs Défi et SFR est original. Les personnes éloignées du numérique sont soutenues dans leur appropriation quotidienne : trouver un logement, un travail, dialoguer avec les administrations.

### **Un prérequis non négociable, mixer les publics**

Un des premiers étonnements concernent les clivages entre supposés e-inclus et e-exclus. Cela part mal : si on isole ceux qu'on trouve les moins compétents, il ne se passera rien, il n'y aura pas de confrontation, pas de stimulation.

X (nom mal noté) est une ONG vouée à la formation. Dans le même lieu se forment des spécialistes pointus, et des publics en difficulté. On peut aussi bien s'y intéresser aux effets spéciaux qu'apprendre à envoyer un email. Il n'y a aucune stigmatisation.

Séparer les publics signe l'échec d'une politique de e inclusion. La diversité est la condition de la dynamique. Cliver « les pauvres » des plus habiles amplifie le fossé.

Les effets de polarisation par groupes homothétiques sont négatifs.

Le bénéfice du groupe est nécessaire : on ne peut pas jouer sur des publics cibles.

### **Un constat, les profs s'intéressent davantage à leur apprentissage individuel qu'aux stratégies pédagogiques**

Former en IUFM donne le vertige. Les profs sont là pour 40 ans, les enfants d'aujourd'hui seront au travail jusqu'aux environs de 2100. C'est très difficile de jouer sur ces deux échelles.

Le rapport aux pratiques numériques est très individuel. Les profs s'impliquent avec un certain plaisir pour se former ; ils développent des stratégies assez secrètes, singulières. Ces stratégies, en gros, se répartissent entre makers (ceux qui ont besoin de mettre la main à la pâte), lecteurs (qui s'instruisent en lisant des manuels et articles), et dialogueurs (qui se sensibilisent en discutant).

Il y a peu de place avec les profs pour une discussion sur les enjeux, tant enjeux pédagogiques immédiats que prospectifs. Il est de ce fait très difficile de mettre en place des actions numériques à l'occasion de grandes manifestations professionnelles éducatives.

Il y a deux enjeux à différencier, les actions de formation initiale et celles de formations continues, auxquelles peuvent contribuer associations, entreprises, éducation nationale.

## 1.3. De quelles ressources dispose-t-on pour analyser les politiques publiques de formation ?

Il serait utile de prendre le temps d'analyser des « expériences ratées » et leurs enseignements, comme le plan IPT (informatique pour tous) des années 80.

Autre ressource à analyser, les critères d'attribution des subventions, qui se lisent en creux à partir des dossiers sélectionnés. Ce la traduit que le numérique n'est pas soutenu. Le numérique est en concurrence avec d'autres programmes. Pour les projets concernant la jeunesse, l'idée prévaut que la socialisation par le corps (sport, sorties) est plus efficace. Le numérique n'est mis en œuvre que pour les actions de prévention. Fondamentalement, on le considère "anti-collectif" dans les commissions d'évaluation de projets. Il y a donc un chantier qui concerne les représentations du numérique dans les administrations.

C'est toujours en termes de menace que le qualifient les acteurs de la politique de la ville, administrateurs et associations : les dangers d'Internet, l'addiction aux jeux vidéo.

Il y a une dizaine d'années, les EPN ont été envahis par les jeunes chatteurs. Cela a complètement affolé les éducateurs, parce qu'ils voulaient maîtriser un programme de formation. On a vu sur les vitres des EPN fleurir des écriteaux « Interdit aux chatteurs. Interdit aux joueurs ». Pendant 10 ans les

EPN ont fait de la bureautique. Aujourd'hui on essaie de faire revenir les jeunes. Les bibliothèques le font en invitant les jeunes à investir des espaces de jeu.

#### 1.4. « Profession politique » face au numérique.

Les politiques auraient besoin de disposer d'un discours clair qui les aiderait à s'adresser au grand public en dégagant de grandes idées mettant en valeur l'intérêt du numérique. Ce n'est pas le cas. Ils ont des préoccupations de trop court terme et cherchent des actions spectaculaires. Emmanuel évoque une commande d'un politique : « Trouver le Mozart du numérique dans les quartiers ». Evidemment une telle requête est tout à fait illusoire. Comment trouver les bons leviers, qui ouvriront la voie vers des métiers réellement accessibles. Le recul temporel nécessaire complique la chose: tant que 200 jeunes ne sont pas mis à l'emploi (musique, GED) il est difficile, pour un politique, d'en faire état.

Tamer donne des exemples de décision négative de politiques qui se refusent à toute expérimentation non cadrée. Un maire refuse une activité spontanément organisée par des jeunes autour du tri de piles. « L'autorité structurante » est restrictive face aux expérimentations qui redistribuent les pouvoirs : quand les citoyens veulent comparer les quartiers à partir d'indicateurs de vie quotidienne, quand ils proposent des enrichissements pour l'activité participative du quartier. Les fonctionnements atypiques sont refusés. Pas de carte blanche, pas d'espace d'évaluation des expériences.

De façon générale, le développement du numérique, de ses usages, d'une image positive, pâtit de la défiance actuelle à l'égard des sciences et techniques.

Des opportunités de création de nouveaux services sont bloquées par ces défiances.

Quels sont les espaces qui permettent ces expérimentations, et qui accueillent des publics hybrides ? On cite des expériences au Brésil. On évoque les musées, comme le Brooklyn Museum qui rassemble régulièrement des primo-arrivants, des Latinos, des Africains-Américains du quartier, des touristes et habitués de la consommation culturelle. Dans les musées français il y a des expériences un peu comparables qui pourraient être développées (Musée du Quai Branly)

## 2. QUE FAUT-IL FAIRE ?

- **Elargir la définition de la culture générale** : L'informatique fait partie de la Culture générale. Il faut améliorer la définition d'une nouvelle literacie, incluant des valeurs et des effets telles que la coopération et la solidarité.
- **Lutter contre l'illettrisme** : le premier obstacle au numérique sont l'illettrisme et l'analphabétisme.
- **Miser sur les tablettes** : Pour cela on dispose de nouveaux leviers. Le développement des tablettes n'est pas un simple changement de support. Il amène des stratégies différentes et des chemins d'usage beaucoup plus rapides.
- Le développement de **l'internet des objets** renouvelle lui aussi la donne. Le temps passé sur Internet se fera majoritairement sur des mobiles, à court terme.  
Le cas de la photo sur smartphone est éclairant. La prise massive de clichés sur des objets auparavant non photographiés et avec des objectifs auparavant inconnus (partage, publication, effets spéciaux) a changé la façon d'apprendre à faire de la photo, et à partir de là de se représenter le numérique.  
Mais le support est-il déterminant pour la stratégie d'appropriation ? Est-ce la finalité et le cadre social de l'action qui sont déterminants ?
- **Préciser les indicateurs de la e-inclusion** : Est-ce l'habileté d'usage ou l'ouverture à la société qui s'ensuit ? Pour chacun, les pratiques habiles (éventuellement délinquantes, comme la gestion d'un réseau de clients pour un dealer de shit) ne suffisent pas. Les marqueurs de la e-inclusion sont à chercher dans l'insertion professionnelle et sociale. Il y a l'idée que l'« ascension » sociale qui découlerait de l'habileté numérique serait un indicateur.

En revanche l'Indicateur du temps passé sur les médias sociaux ne serait pas pertinent. On distingue les sites de simple consommation et les sites effectifs impliquant des actions « incluanes » effectives (comme savoir chercher un travail via le Web. La capacité de contribution est également un indicateur.

- **Former les délégués des préfets à prendre en compte la ville virtuelle**
- **En entreprise** s'attacher à lutter contre l'invisible illettrisme numérique, former encore et toujours les informaticiens à respecter les difficultés des usagers et à y répondre (idée de créer des fonctions de médiateurs dans les entreprises). Le pouvoir des administrateurs informatiques reste grand. Il peut en venir à faire obstruction aux politiques stratégiques d'open innovation.

## Compte rendu du groupe de travail n°2

### 1- LE CHAMP DE L'INCLUSION

Plusieurs interventions invitaient à élargir et/ou recadrer le champ situé au croisement du numérique et de l'inclusion :

#### 1.1- Le handicap

L'accessibilité des outils et services numériques est une "cible mouvante", les efforts en matière d'accessibilité pouvant se trouver mis en cause à chaque nouvelle génération technologique.

De l'autre côté, de nombreuses expériences mobilisent le numérique au service d'une reconquête d'autonomie (voire d'estime de soi) de la part de personnes handicapées :

- [Jaccedemobile](#), "une application destinée à faciliter le quotidien des Personnes à Mobilité Réduite en mettant à leur disposition 'le guide des bonnes adresses accessibles'".
- L'action d'envergure [PAL INRIA](#) au service des handicapés moteurs.
- Des tablettes fournies à des enfants dyslexiques.
- Actions de l'Institut Médico-Educatif

#### 1.2- L'éducation

- Dans plusieurs pays, des études, rapports et initiatives (dans lesquels s'inscrit le récent [rapport de l'Académie des Sciences](#)) convergent autour de l'importance d'enseigner *l'informatique* à l'école (primaire et secondaire) et par conséquent, de s'éloigner d'une approche exclusivement centrée sur les *usages* du numérique. Pourquoi ? Pour donner aux futurs citoyens la capacité de comprendre les outils qu'ils utiliseront, de les critiquer, de contribuer à les créer ou les faire évoluer – de même, en quelque sorte, qu'on enseigne à écrire et pas seulement à lire. Si l'importance d'une éducation qui dépasse l'usage semble faire consensus, le débat reste ouvert sur quelques points :
  - "Numérique" ou "informatique" : le terme "numérique" est-il un euphémisme qui noie le poisson ?
  - Une formation avant tout scientifique et technique, ou qui doit également inclure des dimensions économiques, sociologiques, ou encore des manières d'agir et de travailler fortement liées au numérique (ex. le partage, la création de pages web...)?
  - Des méthodes pédagogiques à réinventer ? L'usage, la pratique, peuvent-ils constituer des points de départ moins intimidants que la technique ? Ou bien faut-il assumer d'emblée un choix exigeant, voire sélectif ?
- Des actions à vocation sociale restent nécessaires pour aider certaines familles à s'équiper : par exemple la dotation de familles de boursiers en PC, avec une aide économique à la connexion et un accompagnement. En revanche le bilan coût-avantage (en termes pédagogiques notamment) des politiques de distribution à *tous* les collégiens d'ordinateurs semble mitigé, si l'on en croit des études récentes de l'IGEN.



- L'éducation populaire, l'éducation de rue, propose très peu de choses dans le domaine du numérique (sauf, parfois, des propositions sur les risques des réseaux sociaux, donc plutôt protecteur qu'émancipateur) alors que la demande est forte. Pourquoi ? Acteurs pas formés (il existait une formation à la médiation numérique, elle a disparu), manque d'outils et de modules...

### 1.3- L'emploi

- A des niveaux supérieurs d'éducation, on constate une difficulté à faire émerger et reconnaître certains métiers pourtant nécessaires et attendus par les employeurs (le cas des archivistes numériques a été cité) :
  - Inconnus dans les référentiels de métiers (donc, par exemple, mal traités par Pole emploi)
  - Peu de formations mais aussi, peu de candidats à ces formations faute de reconnaissance professionnelle
  - Des porteurs de projets de formation dans ces domaines qui ne travaillent pas ensemble, qui négocient séparément avec la multitude des acteurs en charge des formations supérieures et professionnelles...
- En résultent à la fois des opportunités perdues en matière de retour à l'emploi (y compris à des niveaux de qualification relativement bas) et des manques dans les entreprises.

### 1.4- Les savoirs manuels

- Les Fab Labs et leurs équivalents, qui marient numérique, machines-outils et électronique, fournissent une nouvelle porte d'entrée dans la société numérique à des personnes mal à l'aise avec des approches théoriques, symboliques, abstraites ou fondées sur le langage : exemples de projets avec des collèges (Roubaix), des CFA, des associations de jardinage et autres groupes de bricoleurs ([meuhlab](#)), des ateliers de réparation d'objets du quotidien...

## 2- COMMENT ON RECONNAÎT L'E-INCLUSION

- **L'autonomie** apparaît toujours comme le premier critère : être en situation d'organiser sa vie, le numérique intervenant comme un outil plutôt qu'une barrière ; comprendre les outils et les services que l'on utilise tous les jours, le numérique prenant place dans l'environnement quotidien de chacun ; accéder aux moyens contemporains d'échange, de travail, d'expression, d'organisation personnelle...
  - Il s'agit donc, entre autres, d'intégrer le numérique comme une activité ordinaire au sein de dispositifs relevant de l'inclusion sociale : classes, maisons de retraite, équipements de proximité, interventions des travailleurs sociaux, etc.
- Mais l'e-inclusion se reconnaît également quand le numérique aide les gens à **évoluer, changer de statut, (s')accomplir** : il faut s'intéresser à la progression des individus, leur capacité à revenir sur leurs expériences, se projeter et se mettre en mouvement dans la direction qu'ils ont choisie, apprendre, produire, partager, dire...
  - On peut alors penser à des politiques d'e-inclusion qui s'intéressent à l'engagement, aux envies émanant des personnes, et pas seulement à des "besoins" projetés sur elles par des professionnels de l'inclusion.
- Le numérique doit contribuer à la **citoyenneté**, et par conséquent à **l'action collective**, qu'elle intervienne dans le champs de la délibération et de l'expression, ou dans celui de la réalisation commune d'actions – par exemple, prendre en charge collectivement un besoin commun, produire un bien collectif...

## 3- CE QU'IL NE FAUT PLUS FAIRE

### 3.1- "Vendre le numérique" à n'importe quel prix

- La promotion d'un numérique présenté comme un pur objet de consommation : le numérique ne fait plus peur, il fait même envie, en revanche le décalage s'accroît entre ceux qui le comprennent (ou du moins qui en font un usage stratégique, au service de leur développement personnel ou de leur vie publique) et ceux qui le consomment.
- La normativité des pratiques, la non-prise en compte de la diversité des publics, des besoins, des usages.
- Une "formation" au numérique centrée sur ses risques, et par conséquent assez normative.

### 3.2- "Donner du numérique" sans donner du pouvoir d'agir

- Les dotations massives sans accompagnement, les démarches caritatives sans contrepartie ("on n'a jamais donné de télévisions !").
- La stigmatisation (même bienveillante) des bénéficiaires, par exemple en faisant des hypothèses sur ce dont ils ont besoin ou pas, sur les équipements qu'ils sauront utiliser ou non...
- Les programmes "fermés à clé", qui ne peuvent qu'être déclinés à l'échelle locale (le programme Cyberbases a été cité par un participant).

### 3.3- Opposer technique et usages

- Les usages sont souvent le point de départ, mais la compréhension et l'appréhension des techniques forment la base de l'autonomie comme de la capacité critique.

### 3.4- Faire de l'e-inclusion une politique "numérique"

- L'un des principaux problèmes constatés par les acteurs est l'absence de vision du numérique dans les politiques sociales, de santé, d'éducation, d'emploi... (*voir aussi le compte-rendu du premier vendredi contributif*).

## 4- DES GRANDES ORIENTATIONS VERS L'ACTION

### 4.1- La médiation numérique, son organisation et sa reconnaissance

- La médiation numérique est une tâche indispensable, qui se diversifie et s'approfondit, mais dans un contexte où font défaut la continuité de l'action, la reconnaissance de ces actions et des compétences qu'elles mobilisent, et les moyens.
- Elle concerne un très grand nombre de domaines : la formation, l'accompagnement, le support d'actions collectives (ex. dotation de familles en ordinateurs), l'accès aux services essentiels, le soutien à des projets locaux, etc. Elle peut répondre à de nombreux besoins sociaux et locaux, notamment dans une période de crise économique et de crise des finances publiques – dont l'une des conséquences est la réduction du nombre d'équipements de proximité, de guichets, de commerces... surtout dans les zones économiquement défavorisées.
- Une action fédératrice proposée : un animateur de la médiation numérique par bassin de vie, transversal à toutes les actions.
- Il faut définir des moyens d'évaluer la valeur sociale de la médiation.

### 4.2- L'éducation à l'informatique/au numérique

- Elle s'impose dans le primaire, le secondaire et le supérieur, selon des modalités très différentes.
- Son importance ne fait pas débat dans le groupe, ses modalités si (voir 1.2), mais ces interrogations ne doivent pas empêcher d'agir vite.
- Cependant, comment trouver, former et/ou recruter les milliers d'enseignants nécessaires, sachant qu'il ne peut pas s'agir de donner rapidement un vernis informatique à des professeurs

de maths ou de technologie ? Peut-on imaginer (au moins à court terme) des modalités créatives, par exemple en lien avec l'Education populaire, ou avec les entreprises du secteur ?

- Dans le supérieur, la difficulté de formations très "professionnalisées" est la rapidité de l'évolution des métiers : comment imaginer des formations "à déploiement rapide", créées rapidement, arrêtées rapidement ?

#### 4.3- Le "numérique *inside*" des politiques sociales

(Voir aussi le compte-rendu du 1<sup>er</sup> vendredi contributif)

- Le numérique doit devenir un outil au service des politiques sociales, des dispositifs qui les appuient et des acteurs qui les mènent à bien. Il doit les outiller, tout en prenant garde à ce qu'une approche du numérique centrée sur leur productivité et leur coût ne finisse par aller à l'inverse de l'objectif d'inclusion, par exemple en normalisant à l'excès les situations, en réduisant les interactions humaines, etc.
- L'e-santé a été citée comme exemple d'une politique susceptible de produire d'importants effets sociaux, par exemple en favorisant le maintien à domicile (voire en activité) de personnes âgées, handicapées, en longue maladie... Mais là encore, si l'e-santé se limite à installer des capteurs chez les gens pour éviter le déplacement de professionnels de santé, voire à rendre les patients plus dépendants qu'auparavant du "pouvoir médical", l'effet en termes d'inclusion pourrait s'avérer moins favorable que prévu. *Il faut donc combiner un réel volontarisme avec un examen critique des objectifs et des modalités de chacune de ces politiques.* Comment faire pour que cette approche "en tension" ne serve pas de prétexte pour ne pas agir ?

#### 4.4- Des lieux-projets

- Un point abordé mais peu développé, qui se fonde sur la multiplication de "tiers lieux" physiques en lien avec les pratiques et acteurs du numérique : EPN, coworking, Fab Labs, etc. Une aspiration vers de nouvelles manières d'être et d'agir ensemble, qui associe d'une manière plus fluide la coprésence et la distance, l'individuel et le collectif.

#### 4.5- Des blocages à lever

- Les mille-feuilles dans lesquels les responsabilités se diluent et les collaborations ne prennent pas racines : par exemple, en matière d'éducation, la répartition des responsabilités entre l'Education Nationale et les collectivités, entre les différents niveaux de collectivités, entre les entités de l'Education Nationale (ministère, académies, IGEN, CNDP, CNED, etc.)
- En matière d'éducation au moins, le fonctionnement du droit d'auteur qui retient tout, l'actuelle "exception pédagogique" s'avérant inapplicable dans sa complexité.

### 5- LA QUESTION GÉNÉRIQUE DU "PASSAGE A L'ECHELLE"

Les acteurs de terrain relèvent un "double échec", celui des actions menées d'emblée à trop grande échelle (distribuer un ordinateur à chaque collégien) et celui d'une multitude de petites actions de terrain qui ne grandissent pas, essaient rarement et ont du mal à durer. Il s'agit d'une question centrale si l'on veut que les actions en matière d'inclusion numérique soient à la fois efficaces, durables, reconnues, tout en continuant de s'adapter de manière fine au terrain et au contexte de ceux à qui elles s'adressent.

Plusieurs directions ont été proposées :

- La nécessité d'affirmer à l'échelle nationale une stratégie, appuyée sur des objectifs quantitatifs et qualitatifs et une capacité d'évaluation, avec un pilotage clair et des moyens financiers.

- Parmi les outils de cette stratégie, des démarches de mutualisation (de moyens, d'outils, d'infrastructures, de connaissances...) et des plates-formes (techniques, logistiques, de formation, d'information, de contenus...) qui réduisent les coûts pour tous les acteurs, favorisent la diffusion de "bonnes pratiques", donnent des perspectives d'évolution aux professionnels de ces domaines, offrent de la visibilité à ces actions, etc.
- La nécessité de sensibiliser les décideurs publics (élus et directeurs) et privés (chefs d'entreprises, etc.) reste toujours aussi présente.
- L'opportunité d'utiliser les grands médias (TV...) au service d'actions de sensibilisation/formation au numérique de publics qui en restent éloignés.
- Appuyer une prochaine "grande cause nationale" sur le numérique pour inviter les citoyens à y contribuer activement – alors qu'aujourd'hui ces "grandes causes" sont très largement méconnues et ne mobilisent pour ainsi dire que des spécialistes.
- L'exploration de "chemins de traverse" pour progresser rapidement vers des résultats malgré les contraintes (parfois légitimes) de l'action publique "traditionnelle" : budgets, évolutions réglementaires, évolution du cœur de certaines politiques sociales ou des métiers des professionnels...

Quels pourraient être ces "chemins de traverse" ?

- De "nouvelles alliances" entre acteurs publics et associations, entreprises, médias, communautés activistes (il n'en manque pas dans le numérique) au service d'objectifs communs. L'éducation à l'informatique pourrait constituer l'un des premiers domaines où expérimenter ces nouvelles alliances.
- S'appuyer sur l'énergie des utilisateurs et sur les réseaux pour construire des outils, des contenus, des cartes, des actions...