



Conseil National du Numérique – E-inclusion.

Contribution d'Arsec – juin 2013

A. Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires.

Arsec est un réseau d'acteurs de la médiation numérique en région Provence-Alpes-Côte d'Azur*. Par conséquent, nous sommes particulièrement sensibles aux problématiques d'e-inclusion. Mais pour répondre à la question des destinataires et des objectifs prioritaires, il convient avant tout de distinguer 2 grandes missions pour le secteur de la médiation numérique :

- Une mission d'éducation au numérique
- Une mission de ressource numérique

La mission d'éducation au numérique est au cœur de la création des milliers d'Espace Publics Numériques qui répondaient originellement aux problématiques de lutte contre « la fracture numérique ».

Une fracture numérique qui est allée en se diversifiant vers une fracture territoriale, financière, générationnelle, etc.

En faisant le constat d'une Transition numérique de la société, il apparaît incontournable que chaque citoyen doit pouvoir bénéficier d'une Culture numérique suffisante pour comprendre et faire des choix dans un environnement où les usages numériques sont omniprésents. Il s'agit là d'une mission socio-numérique qui renvoie aux principes de l'éducation populaire, notamment.

Par conséquent, poser le terme d'e-inclusion revient à considérer l'ensemble des catégories de la population française sans exclusive.

* (300 EPN/150 ERIC/110 ETP/11% OF)



Or, le terme inclusion est souvent confondu avec insertion et prend alors une dimension sociale trop restrictive.

Et bien qu'il aille sans dire qu'il est nécessaire d'avoir une attention particulière à ne pas rajouter une exclusion numérique aux nombreuses exclusions dont souffrent les personnes en situation de précarité ou de fragilité, il est nécessaire de disposer d'une offre d'accompagnement aux usages du numérique pour l'ensemble de la population.

Ainsi, lorsqu'un jeune commerçant débute son activité il lui faudra des bases numériques nécessaires pour choisir et utiliser un logiciel de comptabilité, lorsqu'une bénévole doit élaborer une demande de subvention en ligne il sera nécessaire de disposer de compétences numériques, de même pour une TPE devant répondre à un Appel d'Offre dématérialisé, un enseignant souhaitant créer un blog lors d'une classe verte, une auxiliaire de vie voulant régler les chaînes de télévision des Box chez ses clients dépendants, l'étudiant devant accéder à une curation collaborative en ligne, un adolescent voulant gérer son e-réputation, des parents voulant passer au sans-contact, etc.

L'e-inclusion répond donc à la nécessité d'accompagner l'ensemble des citoyens (quel que soit leur statut administratif, leur âge, leurs ressources, etc.) dans l'acquisition d'une Culture numérique leur assurant suffisamment d'autonomie et surtout de compréhension des enjeux et des fondamentaux du numérique. Une vision uniquement sociale de l'e-inclusion étant alors restreinte...

De plus, au-delà la mission d'éducation au numérique, la médiation numérique répond à une **mission de ressource numérique**. Qu'il s'agisse de faire ressource au sein d'une structure ou d'un territoire, l'Espace Public Numérique met ici ses compétences, ses réseaux et ses ressources (matérielles et virtuelles) au service des autres dans une logique transversale.

Que l'on parle alors de Tiers-lieux, d'Espaces de Pratiques Numériques, de HackLab, de FabLab, d'InfoLab, etc. on évoque le fait que ces lieux viennent compléter les infrastructures et les services numériques en provoquant la rencontre entre ceux-ci et le public.



Car il s'agit bien là de la force principale de la médiation numérique : celle d'être au contact quotidien des usagers actuels et futurs du numérique...

L'e-inclusion prend alors une autre dimension : celle d'impliquer la population dans toutes les étapes de l'élaboration de l'Economie Numérique. Le citoyen n'est pas ici uniquement un consommateur des industries du numérique, mais bien un acteur qui co-conçoit le numérique avec le soutien et l'accompagnement des médiateurs numériques.

Le citoyen peut donner son avis à posteroi (e-tourisme), il peut être à l'initiative (crowdfunding), il peut élaborer avec les universités et les entreprises (Open Innovation), il peut utiliser et produire de la donnée (Opendata et Crowdsourcing), etc.

Ainsi, à travers ces deux principales missions (éducation et ressource numériques), la médiation numérique propose une approche améliorative de l'e-inclusion. Le citoyen, quel qu'il soit, est accompagné et impliqué pour faire des choix et agir dans la Transition numérique de la société.

Par conséquent, pour mettre en œuvre et reconnaître l'importance de la médiation numérique dans l'e-inclusion, deux objectifs prioritaires peuvent être posés :

- Passer d'une approche managériale des compétences numériques (e-skills) à une approche culturelle et intégrative (e-empowerment).
- Intégrer la médiation numérique en amont de la définition des politiques de développement local et national



2. A quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse

> *Passer d'une approche managériale des compétences numériques (e-skills) à une approche culturelle et intégrative (e-empowerment).*

Agir pour une e-inclusion, c'est permettre à tous les citoyens de disposer d'une Culture numérique suffisante pour lui permettre d'évoluer et de faire des choix dans la société numérique.

Or, qu'il s'agisse de l'Education nationale, de la Formation Professionnelle et même de nombreux Espaces Publics Numériques, force est de constater que la plupart de ces acteurs s'appuient sur des référentiels de formation ou d'animation reposant essentiellement sur une approche manipulative du numérique (écrire un texte, allumer et éteindre un appareil, retoucher une photo, etc.), force est de constater que peu d'entre eux s'intéresse au sens que les usagers donnent à ces contenus, et encore moins à la validation de pré-requis plus fondamentaux.

En effet, aujourd'hui des concepts tels que la « citoyenneté numérique » ou la « culture numérique », insistent sur les compétences et les connaissances nécessaires pour être efficaces au sein d'un environnement social où les médias sont de plus en plus présents, où les distinctions entre producteurs et consommateurs s'évanouissent et où le flou entre les univers publics et privés créent de nouveaux défis éthiques et de nouvelles opportunités. Dans la culture participative qui est en train d'émerger, la culture s'imprègne des nouvelles technologies des médias en expansion et y répond. L'utilisateur peut archiver, annoter, s'approprier et faire circuler les contenus des médias grâce à de nouveaux et puissants moyens.

Mais au-delà des compétences en matière d'outils et du fait qu'existent des rythmes et des lieux différenciés d'apprentissage entre les générations et en fonction du milieu social et du mode de rapport à la culture et aux médias, nous ne pouvons faire l'impasse sur les questionnements autour de la culture numérique.



Réussir une politique d'e-inclusion c'est donc compléter une approche du numérique via ses seuls outils (logiciels, matériels, etc.) par une appropriation de fondamentaux comme la lecture sur écran, la virtualité de l'information, l'identité numérique, l'économie du numérique, l'hypertexte, la collaboration, le bien commun, etc.

De façon caricaturale, passer d'un atelier Word à un atelier Produire un texte, d'un atelier Photoshop à un atelier Se constituer un patrimoine photo familial, d'un atelier Utiliser les services Google à Comprendre la gratuité des services de Google, etc. Le citoyen du numérique doit pouvoir faire ses propres choix et comprendre ses usages (e-empowerment).

Pour parvenir à la réussite de cet objectif, un important travail de positionnement professionnel de la part des médiateurs, formateurs, éducateurs et enseignants est primordial...

> Intégrer la médiation numérique en amont de la définition des politiques de développement local.

Enfin, pour réussir à répondre aux enjeux de l'e-inclusion, il est nécessaire que la médiation numérique puisse être considérée comme un acteur à part entière de l'Economie numérique au même titre que l'industrie des Infrastructures et celle des services numériques. Et par conséquent être interrogée et impliquée en amont des politiques de développement (Projets de territoires, orientations nationales...). C'est de cette façon que le déploiement de technologies et services numériques pourra être approprié efficacement et équitablement par la population.

Il est possible de citer de nombreux exemples de technologies implantées sur des territoires et qui n'ont pas connu le succès escompté du fait d'une non-implication des usagers dans la définition des usages attendants.

C'est notamment le cas de la technologie NFC qui se déploie dans les transports, le tourisme, le commerce, la culture, etc. mais qui est totalement sous-utilisée. Des territoires et des industriels font alors appel à la médiation numérique a posteriori pour interroger et mobiliser la population sur les usages du sans-contact... Une prise en compte en amont aurait alors permis de gagner en temps et en efficacité.

Et ce qui prévaut pour des stratégies de déploiement numérique stricto sensu, vaut aussi pour tout type de stratégies de développement local. Le numérique étant présent dans tous les domaines, la question



des usages se pose de façon transversale : développement durable, éducation, urbanisme, emploi, culture, développement économique, tourisme, prévention de la délinquance, etc.

Réussir une politique d'e-inclusion c'est intégrer la médiation numérique au cœur des politiques de développement local...

3. Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

Lors des Assises de la médiation numérique qui se sont tenues en septembre 2011, le secteur qui se revendiquait de la seule Animation multimédia en réponse aux problématiques de la Fracture numérique, s'est positionné de façon plus large en se présentant sous l'intitulé de médiation numérique.

Il s'agissait tout à la fois de valider la dimension éducative incontournable des Espaces Publics Numériques tout en présentant ces 5 000 lieux et leurs équipes comme des acteurs ressources de leurs territoires.

La création en 2012 d'un ministère de l'Economie Numérique, l'évolution du Conseil National du Numérique, l'Appel de la médiation numérique, etc. sont autant de signes de progrès –encore fragiles-.

Et parmi les derniers éléments encourageant, on peut citer le rapport confié par Cécile Duflot à Claudy Lebreton sur l'égalité numérique du territoire qui prévoit de présenter la médiation numérique comme acteur incontournable du développement local par une implication en amont à l'échelle des Bassins de Vie.

Mais malgré cela, force est de constater un grand nombre de fragilités et de points de vigilance.

A commencer par la non- reconnaissance des problématiques d'e-inclusion par les élus et les décideurs. En effet, en se basant sur des statistiques nationales présentant des taux d'équipements numériques des ménages sans cesse croissants, il est possible de croire que l'e-inclusion n'est plus un sujet majeur de société.



Mais regarder les usagers sans regarder leurs usages est une erreur importante qu'il est parfois difficile d'expliquer à des non spécialistes...

De plus, pour répondre à l'ensemble des enjeux de l'e-inclusion et plus globalement de la Transition numérique de la société, il est nécessaire de disposer de compétences affirmées et actualisées dans les réseaux de la médiation numérique. Or l'effort de formation et de transfert de savoir-faire n'est actuellement pas suffisant.

Enfin, la médiation numérique, principal acteur de l'e-inclusion n'est pas encore suffisamment structurée, visible et représentée notamment dans les instances nationales ou régionales (CESER, CNum, Comités interministériels, etc.). La consultation par le Conseil National du Numérique sur le thème de l'e-inclusion doit être une occasion d'affirmer la nécessité pour ce secteur d'être présent au cœur de ces instances...

4. Dans le domaine de l'e-inclusion, y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

Outre la période de crises que nous connaissons (économiques, sociologiques, politiques, industrielles, éducatives, etc.) qui engendrent de fait une nouvelle façon d'agir en société (Cf. Petite poucette de Michel Serres) ; on peut dorénavant affirmer que la société connaît une Transition numérique au même titre qu'elle connaît une Transition énergétique.

Le numérique est omniprésent dans notre quotidien : du cœur des campagnes aux métropoles, de l'artisan à la multinationale, de l'élève au retraité, de l'allocataire du RSA au chef d'entreprise, de l'agent territorial au salarié du privé, etc.

Et cette omniprésence s'accélère et se renouvelle ses formes en permanence, entraînant un vertige pour une grande partie de la population, qui, même aguerrie passe à côté de nombreuses opportunités ou développe des mésusages.

Des usages de moins de 5 ans sont maintenant incontournables et leur non maîtrise crée des exclusions : mobilité, réseaux sociaux, gestion de l'identité numérique, e-recherche d'emploi, etc.



Répondre aux questions de l'e-inclusion dans un tel contexte d'inéluctabilité et de mouvement permanent devient nécessairement complexe et nécessite de disposer d'un réseau de médiation numérique dense, compétent, accessible et performant...

6. Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

La mise en place en région Rhône Alpes du Passeport Numérique Citoyen est une action remarquable en ce sens qu'il propose à tous les citoyens de la région de disposer d'une Culture numérique de base, point de départ d'une autonomie et de capacitation dans la société numérique.

En effet, le Passeport Numérique Citoyen sort du cadre habituel des référentiels numériques (PIM, PCIE, CNI, etc.) pour aller vers une compréhension des enjeux et fondamentaux du numérique. Tout en étant ouvert à l'ensemble des citoyens, sans exclusive.

Quant à l'intégration du numérique en amont des politiques territoriales, il est important de citer l'effort de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur qui, à travers son réseau ERIC (Espaces Régionaux Internet Citoyen), implique l'ensemble des directions de la collectivité afin d'intégrer la médiation numérique de manière transversale : formation, emploi, développement durable, tourisme, etc.

7. Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne ?

Le passage à l'échelle ne doit pas seulement concerner telle ou telle action spécifique, mais doit prendre en compte le secteur de la médiation numérique dans son ensemble.

Notre secteur doit bénéficier d'une politique nationale 2.0 de la médiation numérique. Un premier pas a été franchi avec l'intégration des EPN au sein de la feuille de route numérique du gouvernement. Notre secteur doit alors pouvoir dialoguer d'égal à égal avec les autres acteurs de l'Economie numérique et



prendre place dans les instances de décision dès en amont des politiques numériques, comme le Conseil National du Numérique par exemple.

Cette politique nationale doit être définie de façon transversale (et donc inter-ministérielle) ce qui permettra d'ailleurs de faciliter l'identification des moyens financiers nécessaires notamment à la lutte contre l'e-exclusion...

Enfin, la pérennisation d'une politique nationale d'accompagnement aux usages du numérique doit passer par un vaste plan de formation des professionnels. Ce plan doit permettre aux professionnels de la médiation numérique mobilisent de s'adapter aux enjeux de l'e-inclusion tout en assurant des missions de plus en plus riches et complexe : accueil et animation de tout type de public, développement de projets, veille, développement local, mise en place de partenariats, maintenance technique, communication, lien avec les décideurs et les élus, gestion administrative, encadrement d'équipe, tutorat, etc.