

Contribution de la Fédération des centres sociaux

<http://www.centres-sociaux.fr/>

Questions préparatoires.

Selon vous...

1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Les chômeurs à bas niveau de qualification (BNQ) n'ayant aucune autonomie dans leurs recherches d'emploi : rédaction du CV et de la lettre de motivation, envoi de courriels avec pièces jointes, recherches en ligne, gestion de l'espace Pôle Emploi. Ils sont frappés par une double peine :

- une mauvaise maîtrise de la langue française écrite ;
- la non-connaissance de l'outil informatique.

A ces chômeurs à bas niveau de qualification peuvent s'ajouter certains chômeurs âgés entre 50 et 65 ans ainsi que les retraités précaires ayant besoin de retrouver un emploi pour compléter leur retraite (phénomène de plus en plus fréquent).

Les personnes isolées : personnes handicapées, personnes frappées par l'invalidité, retraités isolés, retraités vieux migrants coupés de leur famille restée au pays.

Dans les populations isolées, nous retrouvons bien évidemment des personnes en recherche d'emploi. Dans ce cas, la « peine » peut devenir triple.

Dans tous les cas, il s'agit d'offrir à la fois la possibilité d'acquérir des compétences utiles à court terme, mais aussi plus largement d'accroître la « culture numérique » des personnes par un enseignement qui soit également orienté vers les « concepts » qui sous-tendent généralement l'univers numérique (le concept d'arborescence par exemple) afin de favoriser l'autonomie et la possibilité d'un libre choix par la suite, en terme d'équipement et d'usages.

2- A quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

A la baisse des demandes en informatique basique dans les Espaces Publics Numériques (EPN) français : clavier/souris, maîtrise des dossiers/fichiers, maîtrise du courriel et de la navigation sur le Web, fondamentaux en traitement de texte.

Cette baisse existe sur le territoire français, mais il reste de nombreuses « poches » où la demande et les besoins en matière d'apprentissages fondamentaux sont forts.

Par ailleurs, même si la « fracture numérique » s'est progressivement déplacée de l'équipement vers les usages, les besoins en terme d'équipement matériel sont encore forts, en témoignent notamment toutes les initiatives visant à mettre à disposition d'un public défavorisé (ou pas) des ordinateurs à bas coût, notamment issu des filières du reconditionnement. De plus, de nombreux utilisateurs sont incapables d'entretenir leur matériel sur la durée et celui-ci devient rapidement obsolète.

Enfin, on reconnaîtrait que l'on progresse en matière d'inclusion numérique si les EPN faisaient l'objet d'un véritable maillage territorial et d'une véritable politique de développement national relativement homogène. La création et le financement des EPN, ou plus largement d'actions de médiation numérique, est lié à des volontés politiques locales (villes, départements) et donc

hétérogène. Sur de nombreux territoires, la médiation numérique est laissée à l'initiative du monde associatif et à la bonne volonté de bénévoles.

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 les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

L'opinion largement répandue que la « fracture numérique » s'est déplacée de l'équipement vers les usages conduit à négliger les actions d'équipement des ménages ou des associations qui sont pourtant largement demandeuses de ce type d'actions.

Par ailleurs, en matière d'enseignement fondamental, la prééminence du PIM (passeport pour l'internet et le multimédia) serait à remettre en cause. Il aurait en tous cas lieu de revoir le référentiel de ce passeport, dont certains aspects sont inadaptés aux débutants, voire absurdes (comme l'obligation de posséder un compte Gmail pour certains exercices).

4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus *pris par surprise*, bousculé, étonné, ces dernières années ?

L'engouement pour les *fablabs*, véritable phénomène de mode qui « contamine » aujourd'hui les EPN. Dans certains EPN où les publics de niveau 1 (débutants en informatique) sont en baisse, cet attrait peut avoir du sens, car il apporte un nouvel intérêt pour le numérique. Notons que les *fablabs* attirent majoritairement des technophiles et des artistes très bien dotés sur le plan matériel et des compétences informatiques.

En revanche, pour les EPN où les débutants sont majoritaires, les *fablabs* peuvent sembler, eu égard aux coûts qu'ils induisent (achat des matériels, formation des personnels, consommables, maintenance...), des gadgets technologiques. Il existe des initiatives à vocation plus sociale, mais elles sont encore confidentielles. S'il y avait des *fablabs* à créer dans les EPN, ils devraient être obligatoirement accessibles à des bas niveaux de compétences informatiques.

Ce qu'il faut retenir des *fablabs*, nous semble-t-il et dans le domaine qui nous intéresse, c'est l'esprit qui les anime : la volonté de comprendre des objets numériques en les décortiquant pour ensuite les réutiliser dans un autre domaine. Cette philosophie-là est des plus fertiles pour mettre en place des ateliers à destination de publics en difficultés numériques.

Le travail réalisé par la FING dans le cadre de la 27e Région est également à saluer. Ce projet consistant à accompagner des structures (associations, collectivités, établissements publics, etc.) dans une logique d'innovation sociale liée au numérique, grâce aux techniques du design de services, les conduit faire évoluer leurs pratiques numériques en profondeur en « augmentant » ou créant certaines activités ou services (inclusion numérique des organisations).

Les Assises de la médiation numérique organisées en Corse, ayant donné lieu à la publication des Carnets de la médiation numérique, coordonnés par Philippe Cazeneuve, nous paraissent également une excellente formule afin de favoriser une meilleure qualification des médiateurs numériques, là aussi extrêmement hétérogène sur le territoire, et le plus souvent recrutés sur des compétences techniques, plutôt que sur leurs compétences en terme de médiation ou leur culture numérique.

5- 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 ?

L'arrivée des interfaces tactiles : tablettes, smartphones, PC à écran tactiles. Cette révolution tactile

peut apporter certaines solutions, à condition que de réelles applications soient développées face à des réelles difficultés. Actuellement, les trois quarts des applications ne sont que des pseudo programmes à valeur promotionnelle qui ne remplissent pas de vrais services. Dans le cadre de la fracture numérique qui frappe les publics les plus fragiles, il faudrait avoir une réelle politique de développements informatiques à destination de ces publics.

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 ?

Il nous semble que le dispositif Solidairnet mis en place par le Conseil général des Deux-Sèvres est intéressant, il consiste à mettre à disposition des établissements publics (bibliothèques, écoles, etc.) et associatifs (centres sociaux notamment) des médiateurs numériques « tournants ». Il s'agit donc d'investir sur les compétences plus que sur l'équipement. A noter que cette formule paraît adaptée à des zones rurales plus qu'à des zones urbaines, où la création de lieux spécifiquement dédiés à la médiation numérique semble toujours opportune.

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 cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?

Créer plus d'interactions entre les EPN et ce public de développeurs/geek. Communiquer auprès des développeurs/geeks pour leur faire comprendre que leur travaux et innovations peuvent aussi être mis au service de causes « sociales ».

Penser un déploiement homogène des EPN sur le territoire national, ainsi que des référentiels en matière de compétences des médiateurs. Il pourrait également être utile de sensibiliser les élus des collectivités locales et élus associatifs à la plus-value de la médiation numérique sur les territoires et la manière dont le numérique œuvre dans le développement social local.