seine·saint·denis
LE DÉPARTEMENT

Le numérique pour tous ?

À quelles conditions ?

ACTES DE LA JOURNÉE D'ÉTUDE
du 30 mars 2016

ORGANISÉE PAR LA MATPPS
(MISSION D'ANIMATION TERRITORIALE ET
PROFESSIONNELLE DU PÔLE SOLIDARITÉ)

seine·saint·denis

Actes déjà parus:

L'animation territoriale : de quoi parle t-on ?
20 juin 2013

La participation des usagers : mythe ou réalité?
2 décembre 2013

Le non-recours et l'accès aux droits
3 avril 2014

L'économie sociale et solidaire :
quels atouts pour les projets sociaux de territoire?
1er décembre 2014

L'innovation sociale: un effet de mode?
9 novembre 2015

Disponibles en version papier ou PDF sur demande auprès de la Matpps : matpps@cg93.fr et sur le Centre de ressources des partenaires (CRP) : http://ressources.seine-saint-denis.fr

www.seine-saint-denis.fr
Partagez
#SSD93

Sommaire

2 Introduction
Florence LAROCHE, Conseillère départementale, Vice-Présidente du Conseil départemental du numérique de Seine-Saint-Denis (Cdnum93)
Christine GARCETTE, chargée de mission à la MATPPS

7 Qu'est-ce que le numérique ?
Pascal PLANTARD, anthropologue des usages des technologies numériques, Université Rennes 2

18 Solidarité, égalité, pouvoir d'agir : les enjeux du numérique – Table-ronde
Bérénice DELPAL, DGA du Pôle Solidarité, CD93
Yacine DIALLO, Direction de l'Education et de la Jeunesse (DEJ CD93)
Lucile RIVERA, Direction des personnes âgées et handicapées (DPAPH CD93)
Romain GARDELLE, en charge de la promotion des télé-services, CAF 93

31 Les intervenants sociaux et le numérique
Hélène GARANCHER, Emmaus Connect, responsable territoriale

34 Billet d'humeur – Paroles du terrain
Collectif ESORS

38 De la fracture numérique à la e-inclusion
Pascal PLANTARD, anthropologue des usages des technologies numériques, Université Rennes 2

45 Les médiations numériques en Seine-Saint-Denis – Table-ronde
Francisco GARCIA, UDCCAS 93
Elsa VACHERON, Fédération des Centres sociaux (FDCS 93)
Vincent DELBAERE, DAD 93
Romain GARDELLE, CAF 93
Erwan KEZZAR, co-directeur de l'Ecole Simplon
Céline RAMOS, formatrice, Emmaus Connect

63 Synthèse et perspectives
Mathilde SACUTO, directrice de la MATPPS

65 Bibliographie

66 Annexes

Les actes de cette journée d'étude organisée par la MATPPS sont une retranscription des propos oraux des intervenants

I. Introduction

Christine GARCETTE,

Bonjour et bienvenue à chacun d'entre vous pour cette nouvelle journée d'étude de la MATTPS sur la question du numérique. Je suis Christine GARCETTE, chargée de mission à la MATTPS et je vais animer notre rencontre d'aujourd'hui. Je vais tout d'abord passer la parole à Mme Florence LAROCHE qui est conseillère départementale et qui nous fait le plaisir d'être avec nous ce matin pour introduire les questionnements et les replacer dans le contexte de l'actualité du numérique, à la fois sur le plan national et sur le plan départemental.

Florence LAROCHE, Conseillère départementale, Vice-présidente du CDnum 93

Je vous remercie de votre présence aujourd'hui à cette journée organisée par la MATTPS. Elle témoigne de votre volonté d'agir avec le numérique et dans le domaine social. Je sens bien que les enjeux du numérique dans le champ social sont pris très au sérieux et vous mobilisent pleinement. Je remercie notre président Stéphane Troussel qui n'a pas pu être des nôtres, mais qui soutient pleinement cette démarche et qui m'a confié la délégation du numérique et de la modernisation de l'administration au sein du Conseil départemental. Je remercie la directrice générale adjointe du pôle Solidarité, Bérénice Delpal, Mathilde Sacuto, directrice de la MATTPS, Vincent Delbaere avec lequel nous travaillons pour faciliter le déploiement de la fibre sur notre territoire, également les membres du Conseil du numérique départemental et Erwan Kezzar, co-fondateur et directeur associé de Simplon, qui fait un travail formidable autour de l'e-inclusion, les acteurs de l'action éducative sociale et solidaire, Emmaüs Connect, la Caisse d'allocations familiales, mesdames messieurs les acteurs du numérique et les acteurs du social. Je vous remercie tous, car votre présence et votre participation témoignent de votre implication pour faire du numérique un vecteur incontournable de la réussite éducative et sociale de notre département de la Seine-Saint-Denis.

Le titre de la journée d'aujourd'hui est « Le numérique pour tous ? À quelles conditions ? ». Ces 2 questions nous renvoient à des problématiques de droit, d'égalité, de solidarité et de liberté et la réponse ne peut être seulement à l'échelle locale, elle doit être aussi au niveau national. Aujourd'hui, la stratégie numérique de la France s'inscrit dans le cadre d'une loi, je vais tenter de vous présenter brièvement en quelques grandes lignes les enjeux de cette loi et ensuite je vous présenterai la politique départementale en matière de numérique.

Quelques éléments de contexte sur la loi numérique : le numérique et ses usages sont au cœur d'un vaste mouvement de transformation de notre économie, de redéfinition de nos espaces publics et privés, et de construction du lien social. En plus d'être une révolution pour nos vies, le numérique est aussi une formidable opportunité de croissance économique. Afin que l'État réussisse sa mutation en république numérique, le gouvernement a lancé en 2014, avec le Conseil national du numérique, une grande concertation citoyenne sur les enjeux sociétaux et économiques liés aux transformations du numérique. Cette concertation a directement inspiré le projet de loi pour une république numérique, soumis durant 3 semaines à une discussion publique ouverte et interactive. Cette loi ambitionne de préparer la France aux enjeux numériques du XXIe siècle et de donner à la société numérique un cadre républicain. Il s'agit de faire de la France une république numérique dont la devise est : « Liberté d'innover, Égalité des droits, Fraternité d'un numérique accessible à tous ». Et c'est nourri des contributions du Conseil du numérique que le projet de loi pour une république numérique, composé d'une trentaine d'articles, a été soumis le 26 février 2015 à la consultation citoyenne. Pour la première fois, un projet de loi est co-créé

avec les internautes. Le projet de loi pour une république numérique a été présenté en Conseil des ministres le 9 décembre 2015 et a été adopté en première lecture à l'Assemblée nationale le 26 janvier dernier.

Avec la loi pour une république numérique, le gouvernement se fixe 3 objectifs qui se déclinent en 9 priorités : le premier objectif est l'égalité des droits pour les usages du net. Le deuxième est la liberté accrue pour la circulation des données et du savoir et le troisième, la fraternité pour une société numérique ouverte à tous. Cet objectif favorisera l'accès de tous au numérique. C'est une bonne nouvelle pour notre département où beaucoup de nos concitoyens ont un pouvoir d'achat très faible. Il est important de souligner que le droit au maintien de la connexion est une priorité de cet objectif. Concrètement, les foyers en difficulté de paiement pourront bénéficier de l'aide financière d'un fonds de solidarité universel. Leur connexion sera maintenue par leur fournisseur d'accès, le temps de l'instruction de leur demande d'aide. Une autre priorité non négligeable est une meilleure accessibilité au numérique pour tous. La loi numérique obligera l'ensemble des sites des administrations publiques à préciser, sous peine de sanction pécuniaire, leur niveau de conformité aux règles d'accessibilité. Par exemple les grandes entreprises devront aussi proposer des services après-vente téléphoniques accessibles aux personnes malentendantes. Nous pouvons constater qu'il y a dans cette loi une série de dispositifs qui protègent les plus fragiles socialement. Personne ne devra être laissé au ban du numérique et c'est la raison pour laquelle nous devons accompagner cette transformation sociétale afin de lutter contre la fracture numérique pour que le numérique soit accessible à tous.

Vous l'avez compris, je suis pour le numérique pour tous. Le numérique pour tous, c'est avoir un service public moderne, efficace et accessible. Le numérique pour tous, c'est l'égalité des droits pour les usagers du net, c'est l'accès au réseau et à ses usages, qui est devenu une condition essentielle pour l'insertion, la vie professionnelle et sociale de chacun. Demain, avec la numérisation croissante des usages, bénéficier d'une connexion internet sera tout aussi important que le fait d'avoir un logement, aussi important. Une bonne connexion internet sera indispensable pour l'accès aux droits, parce que l'accès de chacun au réseau répond à un impératif républicain de solidarité et d'inclusion des citoyens. Oui, le numérique pour tous est le droit à la connexion, notamment pour les foyers en difficulté financière.

Le numérique pour tous, c'est aussi garantir l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap, des personnes très éloignées de l'emploi, pour des raisons que nous connaissons tous. Nous veillerons à ce que le numérique conduise à la réduction des fractures économiques et sociales et non à les accentuer. C'est le rôle indispensable de la médiation numérique. À ce titre, je tiens à saluer le travail effectué par Emmaüs Connect qui a récemment reçu comme mission d'incarner un pôle référent pour la médiation numérique au service des publics en difficulté. Je souhaite également réaffirmer ma volonté de travailler avec le service social du département. Nous allons nous mobiliser pour le numérique, pour améliorer les dispositifs sociaux, économiques et politiques de notre département. Vous allez faire du numérique un facilitateur du lien social.

Le numérique pour tous, c'est également le numérique au service de l'action sociale. L'action sociale est une politique publique phare du Département. Nos actions ont pour objectif de réduire les effets des inégalités sociales. Nos services sont un réel filet de secours pour nos habitants les plus fragiles socialement. Toute personne ou famille, quels que soient son statut, son âge, sa nationalité, ses difficultés, peut être reçue au service social du département et nous en sommes fiers. Nos assistants du service social informent, orientent et aident nos concitoyens à accéder à leurs droits, à trouver ou retrouver une autonomie nécessaire pour une meilleure insertion. C'est la raison pour laquelle nous voulons faire du numérique un outil performant au service de cette politique portée par le département. Cela passe bien entendu par la qualité de connexion, le renouvellement des équipements, mais aussi par le changement des usages. Cela facilitera considérablement le travail de nos travailleurs sociaux avec qui je discute souvent et qui me font part des difficultés qu'ils

rencontrent dans leurs tâches administratives quotidiennes. Vous intervenez dans des conditions parfois difficiles, mais vous faites un travail formidable ! Je reste entièrement convaincue que le numérique peut contribuer à offrir à nos habitants une politique sociale digne, humaniste et respectueuse. Cette vision est bien entendu portée par la stratégie et notre ambition numérique pour la Seine-Saint-Denis.

La stratégie numérique du département consiste à accompagner le déploiement de la fibre, à ouvrir nos données, à équiper nos services et nos collèges en équipement numérique, mais aussi à transformer les usages. Les objectifs de cette stratégie sont de faire du numérique un objectif transversal de toutes les politiques publiques du département, faire de la Seine-Saint-Denis un territoire exemplaire en matière de numérique pour la métropole et la région, créer les conditions favorables du développement économique par le numérique, financer des projets portés par les EPN, (Espaces Publics Numériques) favoriser l'employabilité des habitants de la Seine-Saint-Denis à travers le numérique, développer les services numériques aux habitants, ainsi que lutter contre la fracture du numérique.

En ce qui concerne le déploiement de la fibre optique sur le département, le Conseil départemental est un acteur clé de l'aménagement numérique de la Seine-Saint-Denis et nous portons une véritable architecture locale du très haut débit. À ce titre, nous avons porté et conçu le schéma départemental d'aménagement numérique. Nous animons un dialogue permanent entre les collectivités et les acteurs sociaux, les opérateurs, les entreprises, les bailleurs sociaux, pour faciliter et contribuer à la diffusion de la technologie comme des usages. Nous sommes porteurs et co-financeurs avec la Région Île-de-France et le Conseil départemental du Val-d'Oise du projet Debitex qui prévoit le raccordement au très haut débit des communes situées en zones moins denses.

Depuis 2007, 400 sites publics et une centaine de zones d'activités ont été connectés. À terme, l'ensemble des foyers des communes sera raccordé d'ici 2020. L'engagement numérique, c'est aussi le raccordement et l'équipement de nos collèges, afin que les nouvelles technologies permettent une véritable révolution pédagogique. La question du déploiement de la fibre optique est majeure pour notre département. Cette stratégie s'inscrit aussi dans la lutte contre la fracture numérique.

Le Département s'est aussi engagé dans une démarche d'Open data. Nous avons lancé notre portail Open data qui vise à contribuer à la transparence de l'action publique grâce à une ouverture de ces données au public, à encourager le développement des services innovants et à favoriser le développement économique. Les collectivités territoriales ont pour obligation de dématérialiser l'intégralité de leurs échanges comptables à compter de janvier 2017. Notre objectif final est de remplacer tous les flux papier par des manipulations qui y sont liées ou par des transmissions électroniques. En numérisant les démarches administratives, nous pouvons alléger les tâches administratives répétitives de nos agents. Nous prenons en compte les évolutions et les besoins des usagers en matière de service dématérialisé.

Nous voulons porter une nouvelle relation dématérialisée avec les usagers grâce au développement de nouveaux services numériques tels que la possibilité de prendre rendez-vous par internet, les alertes SMS, la possibilité de saisir l'administration par voie électronique ou l'usage des réseaux sociaux. Le numérique est un levier qui peut rendre plus efficaces les politiques publiques, charge à nous de bien les utiliser. Le Conseil départemental du numérique 93 est une belle initiative d'intelligence collaborative et participative. Il s'agit d'une première déclinaison locale du Conseil national du numérique. C'est la première initiative de ce type en France. Ce conseil a pour objectif de conforter et de structurer de façon collaborative les dynamiques engagées sur notre territoire en matière de numérique au service de l'égalité sociale, économique et culturelle. Il est composé de personnalités particulièrement investies à la fois sur le territoire et sur le numérique. Il orchestrera notamment la participation de la société civile et de l'écosystème numérique à la

stratégie numérique du territoire. C'est la démonstration du dynamisme du territoire et de sa capacité à innover. Depuis 2010, le Département a fait le choix d'introduire le numérique éducatif dans ses collèges avec notamment une ambition spécifique envers 17 nouveaux établissements « tout numériques ». En 2015 le Département a également en gestion la maintenance et s'est engagé dans l'expérimentation du plan numérique national avec la dotation de tablettes individuelles pour les élèves de 5ème. C'est ainsi un budget qui est passé de 4 à 7 M€ consacrés au défi numérique. La dotation de ces tablettes numériques doit permettre de faciliter l'accès et la maîtrise de l'environnement numérique tout en associant les familles et la communauté éducative élargie. La question de la maîtrise des usages du numérique et de l'équipement informatique est en effet un enjeu majeur pour notre société dans laquelle le numérique gagne chaque jour un peu plus de terrain. La maîtrise des technologies de l'information et de la communication est une condition de l'insertion citoyenne, sociale et professionnelle des jeunes de la Seine-Saint-Denis. Plusieurs études montrent une corrélation entre l'équipement numérique à la maison et la réussite scolaire. Équiper nos élèves de 5e d'une tablette numérique peut les aider à réussir leur scolarité si elle est bien utilisée. En effet ces outils permettent de favoriser la pédagogie inversée, différenciée, individualisée et collaborative. Le numérique peut donc jouer un rôle fondamental dans la réussite scolaire de nos enfants.

Pour conclure, je peux vous dire que le numérique n'est pas qu'une simple association de lettres et que le numérique pour tous est possible, si et seulement si, nous exigeons et bâtissons les conditions du numérique pour tous, car le numérique peut contribuer à réduire les inégalités. Je vous remercie de m'avoir écoutée avec attention. Maintenant place à la pratique et aux échanges d'expériences !

Christine GARCETTE

Merci Mme Laroche. Nous avons vu dans vos propos combien la question du numérique était à la fois une question d'actualité sur le plan national et départemental, et combien elle était transversale à l'ensemble des champs d'intervention que nous représentons dans la salle.

Je vais vous expliquer à présent comment nous avons construit cette journée dont vous avez eu le programme. Le numérique pour tous est le titre de la journée. C'est aussi la volonté du projet de loi et également le titre du rapport du Conseil national du numérique. Mais qu'est-ce que le numérique ? Je ne suis pas vraiment sûre que nous ayons tous dans la salle les mêmes définitions ou représentations de ce que recouvre le numérique. En quoi est-ce que l'évolution des termes et des usages ces dernières années peut nous aider à analyser les enjeux et les effets du numérique ? C'est ce que nous demanderons à Pascal Plantard qui est universitaire, spécialiste des usages numériques, avant de mettre en débat ses propos lors d'une première table ronde qui réunira des responsables de services internes et externes au département. Ils nous feront part de leurs questions, mais aussi des actions qui sont engagées dans leurs services afin de voir ensemble ce que le numérique peut permettre dans le domaine de l'action sociale. Ce sera le fil rouge de cette matinée.

Selon nos missions, nos usages du numérique, nos représentations ne sont pas les mêmes et Hélène Garancher qui représente l'association Emmaüs Connect, nous donnera en primeur les principaux résultats d'une enquête menée auprès des intervenants sociaux puisque c'est avant tout à travers eux que peut se faire l'accompagnement nécessaire auprès des habitants. Nous verrons si les propos recueillis lors de cette étude recoupent ceux que nous avons nous-mêmes recueillis auprès des travailleurs sociaux de Seine-Saint-Denis à travers une enquête en ligne dont il sera rendu compte en début d'après-midi. Nous savons que beaucoup s'inquiètent, et c'est légitime, de la façon dont le numérique peut renforcer la fracture sociale que nous connaissons déjà. C'est tout le sens de la phrase que vous avez peut-être vue qui est extraite du rapport du Conseil national du numérique, qui

souligne à la fois l'enjeu du numérique, source de progrès et d'inclusion, mais qui peut être aussi source d'inégalités si nous ne mettons pas en place les médiations numériques nécessaires pour les éviter.

L'ambition se joue dans notre capacité à prendre en compte la dualité du numérique, qui peut être à la fois cette force vitale, source d'innovations, d'émancipation et un facteur de déshumanisation, de creusement des inégalités.

De quoi parlons-nous lorsque nous parlons de fracture numérique ? Comment aller vers ce que l'on appelle l'e-inclusion ? Ce sera l'objet de la 2e conférence de Pascal PLANTARD cet après-midi, suivie d'une 2e table ronde avec un certain nombre de partenaires du département sur ce que l'on appelle les espaces numériques, également sur les formations à envisager pour lutter contre la fracture numérique.

Mathilde Sacuto qui est directrice de la MATPPS dégagera en fin de journée quelques perspectives de réflexions, mais aussi d'actions à mener dans les semaines à venir.

En complément des propos qui se tiendront tout au long de la journée, des stands de partenaires vous montreront les outils numériques qui sont développés au sein du département. Ces stands sont à votre disposition pour répondre à vos questions, mais aussi pour vous montrer des éléments concrets sur les plateformes ou les ressources disponibles. Nous avons également un stand librairie qui est à votre disposition pendant la journée. Nous bénéficions de la présence d'une web radio du social appelée « Le trottoir d'à côté » qui a réalisé des interviews en amont de cette journée, qui va enregistrer un certain nombre d'éléments qu'il sera possible d'écouter en podcast par la suite, et qui animera aussi une émission dans une petite salle en fin d'après-midi.

Sachez enfin, côté presse, que les Actualités Sociales Hebdomadaires sortent dans leur numéro d'aujourd'hui un article[1] en lien avec cette journée et l'étude d'Emmaüs Connect qui sera présentée tout à l'heure et qu'ils préparent un dossier plus conséquent dans les semaines à venir qui s'appuiera sur les propos de cette journée. Un dossier documentaire, réalisé avec le centre de documentation du Département, vous a été remis. Ce dossier complète les propos des intervenants et nous allons y faire référence à différents moments de la journée. Nous y avons inséré un glossaire[2], car nous ne sommes pas tous au fait des termes du numérique !

Avant que Pascal Plantard ne commence son intervention, je vous propose un film introductif extrait du site du Conseil national du numérique pour nous expliquer en quoi le numérique nous concerne tous.

Projection du film « Le numérique nous concerne tous » du Conseil national du numérique[3].

---

1 Cf article en annexe

2 Cf glossaire en annexe

3 Film en ligne sur www.cnnumerique.fr

II. Qu'est-ce que le numérique ?

Christine GARCETTE

Pascal Plantard, merci d'être venu de Rennes pour participer à notre journée d'étude. Nous vous avons sollicité à la fois parce que vous êtes l'auteur de plusieurs articles et ouvrages dont celui-ci « Pour en finir avec la fracture numérique » qui nous a été plus qu'utile pour préparer cette journée ! D'autre part, parce que vous êtes anthropologue des usages numériques, c'est une approche qui nous intéresse, et que dans ce livre, il y a beaucoup d'exemples concrets, notamment tirés du champ de l'action sociale. Ce sont 3 raisons parmi d'autres pour vous demander de nous aider dans notre réflexion avec cette première question : Informatique, NTIC, internet, numérique, de quoi parle-t-on ? Autrement dit, en dehors des changements de mots et des progrès techniques de ces dernières années, quelle analyse faites-vous de l'évolution des termes et des usages ?

Pascal PLANTARD, anthropologue des usages des technologies numériques, Université Rennes 2

Merci pour cette invitation. Je vais essayer de vous faire une première partie un peu générale et je reviendrai cet après-midi sur les travaux de recherche qui concernent plus spécifiquement le champ de l'intervention sociale et de l'e-inclusion.

Je suis éducateur spécialisé, de formation initiale. Il s'avère que j'ai un parcours un peu particulier puisque j'ai fini ma première formation au Massachusetts Institute of Technology ce qui est assez rare pour un éducateur. Aujourd'hui je pilote le plus gros réseau de recherche sur les usages numériques de France, le GIS Marsouin, qui représente 4 universités, 3 grandes écoles, une quinzaine de laboratoires de sciences humaines et sociales, qui se mobilisent sur le territoire breton et au-delà pour étudier les usages des technologies, de manière transdisciplinaire. C'est une centaine de chercheurs juniors et une centaine de chercheurs seniors, ce qui fait une masse importante. Il est très important d'avoir des études, en particulier pour résister au GAFA dont le CNN nous a parlé tout à l'heure et transformer nos propres représentations. Le GAFA regroupe Google Apple Facebook Amazon et Microsoft. Ce sont les grandes fortunes mondiales, les géants de l'internet qui ont un poids déterminant sur nos vies. Le GIS Marsouin est devenu le correspondant du WIP (World Internet Project) qui est le réseau international des observatoires d'usages lié à des institutions universitaires, donc indépendants des GAFA, qui se développe dans 48 pays. Le sujet principal du WIP n'est pas le développement économique, mais le sujet de cette journée, c'est-à-dire l'e-inclusion, le vivre ensemble, les biens communs, la façon dont le numérique construit ou détruit de nouvelles interactions sociales.

Nous faisons du travail de terrain et nous essayons d'être au plus près des pratiques des usagers. Un travail sur nos usages et nos pratiques est insuffisant si nous ne questionnons pas nos représentations et pour cela il est bien d'avoir des repères sur ce que font vraiment les personnes avec les technologies. Il a été dit en introduction que l'apport de tablettes aux élèves de 5ème allait leur permettre de travailler : j'aimerais avoir une étude qui me démontre cela parce que pour le moment, l'ensemble des études sur les cartables numériques démontre l'inverse. Il est donc très important d'avoir des données rationalisées et fiabilisées pour débattre. La question des tablettes aux 5e est une question politique et doit être mise en débat, mais pas en disant que la recherche a prouvé les choses alors qu'elle a prouvé l'inverse. Dans l'état actuel des choses, la distribution de matériel ne fonctionne pas quand il s'agit d'e-éducation. Mes terrains de recherche sont l'e-éducation, les usages des

technologies en éducation et formation au sens large, de l'éducation informelle jusqu'à l'enseignement universitaire.

Le 2e champ est l'e-inclusion : je laisse la définition de l'e-inclusion pour cet après-midi, mais l'on ne peut séparer les deux. Les questions d'e-éducation et d'e-inclusion sont tellement emmêlées et articulées que séparer les deux serait une profonde erreur, au moins scientifique. Dans nos dernières études, les élèves de 4e de SEGPA sont plus équipés de Smartphones que les collégiens de 4e ordinaire. Cela décrit quelque chose sur la force de l'équipement, et pas uniquement en termes d'achat, mais plutôt en termes symboliques.

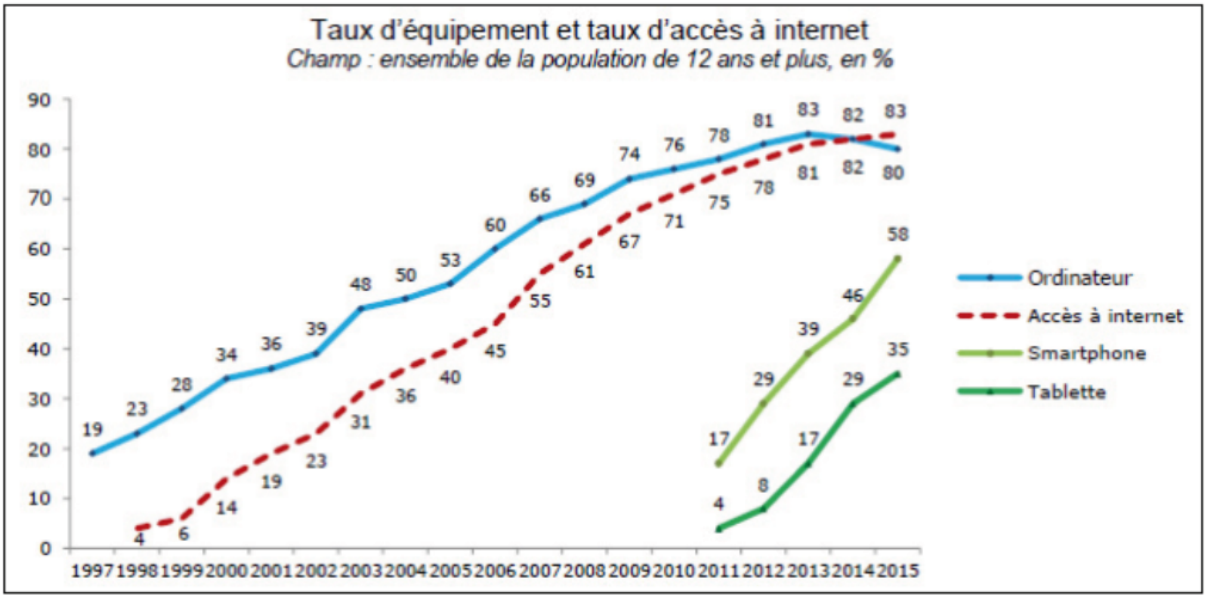
Quelques repères sur l'anthropologie : le premier est évidemment la dimension symbolique des technologies. Il faut vraiment que l'on arrête de regarder ces technologies comme si elles étaient totalement rationalisées et mécaniques, c'est faux. Un de mes maîtres est l'anthropologue et archéologue des sciences et techniques, André Leroi-Gourhan, qui parle dès les années 1940-50 de la dimension symbolique des technologies dans la construction des sociétés. Lorsqu'un archéologue découvre un vase, il est capable d'identifier la construction et la structure du vase et de le dater. L'anthropologue regarde ce qu'il y a dans le vase : s'il y a des restes de nourriture, c'est une casserole ; s'il y a des restes d'ossements, c'est une tombe. Symboliquement ce n'est pas la même chose ! Je reprends mon exemple des élèves de SEGPA : certains nous disent qu'ils ont un iPhone ou un Samsung Galaxy, mais sans internet. C'est-à-dire que pour lui, le Smartphone n'a pas tout à fait le même sens que pour l'élève de 4e et c'est cette différence de sens que nous devons absolument interroger, en tant qu'éducateur, intervenant social, et plus largement dans les politiques publiques.

Je vous invite aussi à ne pas avoir un regard angélique sur les technologies qui sont très marquées par un discours prophétique et ne sont pas aussi auto-réalisatrices que cela, pour reprendre une expression de Serge Paugam. Certaines sont auto-disqualifiantes, c'est-à-dire que l'on annonce dans les promesses des technologies des choses qui vont disqualifier des pans entiers de la société, des peuples entiers, des cultures entières et il faut regarder cela de près. Je vous invite à suivre les travaux de Bernard Stiegler[4]qui dit que finalement le numérique est un « pharmacon », c'est-à-dire que c'est à la fois le poison et le remède et en tant que tel, tout dépend probablement de l'environnement, de l'écosystème dans lequel il se déploie. C'est-à-dire que les tablettes en 5e peuvent être aussi disqualifiantes qu'autonomisantes. Regardez aussi le numérique comme fait social total : lorsque l'on regarde le numérique aujourd'hui comme Durkheim et Mauss ont regardé le suicide des jeunes à la fin du XIXe siècle, l'on regarde quelque chose qui nous permet de décrire l'état de notre environnement, l'état du monde. Lorsque l'on regarde les réseaux sociaux, on regarde nos sociabilités. Lorsque l'on regarde les pratiques numériques à l'école, on questionne l'éducation. Lorsque l'on parle du rapport du CNN, on questionne le regard que nous avons nous-mêmes sur les technologies et l'économie mondiale. Donc le regarder en tant que fait social total c'est peut-être éviter de regarder par le petit bout de la lorgnette si cela marche ou pas, et plutôt l'envisager au travers des grandes questions et des enjeux qu'il nous pose.

On m'a demandé de vous définir ce qu'était le numérique, ce qui est à la fois une tâche pharaonique, et finalement pas si compliquée que cela ! Si on regarde cela de manière strictement technologique, nous avons quelque chose qui existe depuis la naissance des ordinateurs, le procédé de numérisation. C'est l'échantillonnage, la quantification et le codage qui sont 3 opérations de découpage de l'information. Finalement, technologiquement, informatiquement, le numérique n'est pas compliqué, c'est un processus de numérisation des données. J'ai vécu « l'informatique pour tous », j'ai vécu l'arrivée de l'internet, j'ai vécu les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Elles ont été nouvelles pendant une vingtaine d'années. Puis l'on a entendu parler des TUIC, des

---

4 Voir : mailto:http://arsindustrialis.org/textes_bernard_stiegler



nouvelles technologies internet, des nouvelles technologies éducatives, etc. Nous avons entre l'informatique et aujourd'hui vécu dans un monde d'acronymes, plus hérissés les uns que les autres de définitions ! Nous avons été jusqu'aux EIHM, les environnements informatiques pour l'apprentissage humain que vous connaissez probablement un peu moins.

La massification d'internet des années 2000 nous fait arriver il y a 4 ou 5 ans. La numérisation existe technologiquement depuis 50 ans et maintenant, au lieu de parler de TIC, d'internet, on parle de numérique. En regardant cela de près, on constate un effet de bascule. Les technologies sont devenues tellement pervasives et envahissantes dans notre monde que finalement on ne peut plus réfléchir ni le bien commun, ni les grandes fonctions, ni même la culture et la société en dehors du numérique. Il y a quelques années, l'anthropologue Georges Balandier[5] a dit que c'était la première fois dans l'histoire de l'humanité que nous pensons avec les technologies, qu'une grande partie de nos métaphores sont technologiques, que les réseaux sont devenus technologiques, que notre mode de pensée est devenu technologique et que l'éducation et la solidarité sont très liées au numérique.

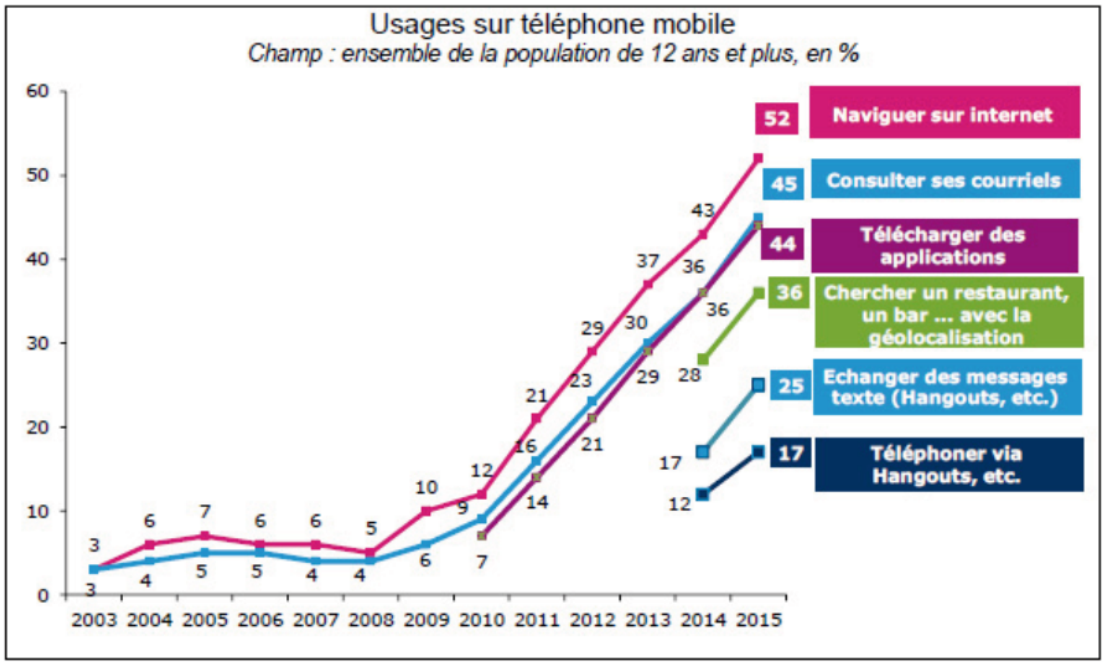
Il faut aussi questionner ce fait social total qu'est devenu le numérique. Petite subtilité supplémentaire, il y a une différence entre digital et numérique. La racine latine fait qu'effectivement, nous avons une spécificité française qui est probablement due au cartésianisme puisque pour nous, l'origine est technocentrée. La racine latine « numérus » de numérique renvoie au nombre et donc à l'informatique. La racine « digitus » renvoie au doigt et pourrait avoir une tendance un peu plus anthropo-centrée dans les cultures anglo-saxonnes en faisant référence à une autre strate anthropologique de définition du numérique.

Nous sommes également les champions de la substantivisation du terme numérique ! Nous avons été les premiers à écrire internet avec un I majuscule, nous sommes aussi les seuls à écrire le numérique avec un N majuscule. Il y a quelque chose du côté de la sanctification de la technique en France, dans la culture française, probablement lié au cartésianisme, à Napoléon, à certaines grandes écoles comme Polytechnique, les Mines, etc. Il n'empêche que cela fait partie du quotidien qui nous entoure et que cela décrit un rapport à la technologie qui est peut-être moins banalisé que dans d'autres types de sociétés.

Dernier point, vous savez que le numérique est basé sur une science qui est l'informatique et qu'elle aussi est très marquée par les champs culturels. Quand vous vous promenez dans

5 Balandier G., *le grand système*, ed Fayard, 2001

La diffusion des smartphones contribue largement à la croissance des usages de l'internet mobile au sein de la population. Les pratiques réalisées ainsi à partir d'un téléphone mobile gagnent pratiquement toutes entre 8 et 9 points en un an. Plus d'une personne sur deux (52%) utilise son mobile pour naviguer sur internet, 44% des personnes téléchargent des applications et 36% se servent de leur mobile pour géolocaliser un restaurant, un bar... Les messageries instantanées (WhatsApp, Hangouts, etc.) suscitent 25% d'adeptes.



des instituts d'informatique dans différents pays, vous allez vous rendre compte que finalement une partie des Latins, les français, les italiens et les espagnols, regardent l'informatique à travers le prisme des maths. Les écoles d'informatique en France ont commencé à partir des matheux et c'est quelque chose que l'on ne peut pas évacuer, alors qu'en Allemagne et en Russie, c'est la linguistique, et si vous allez à Heidelberg voir qui sont les informaticiens allemands, vous allez vous rendre compte que ce sont des linguistes ! Ce qui pose une différence relativement radicale, ce sont les pays anglo-saxons où l'informatique vient de l'ingénierie, de la mécanique.

Où en sommes-nous de l'équipement ? Nous en sommes à 83 % d'équipés connectés. Les courbes d'équipement sont très importantes, avec un fléchissement qui commence à se calmer dans les années 2010/2011, ce qui veut aussi dire qu'il y a 17 % de personnes qui sont de l'autre côté, non équipées. Ce qui est peu par rapport aux années 2000.

On sait que les contrastes territoriaux sont terribles : il y a des endroits où les 17 % forment 80 % de la population des internautes. Ces endroits ne sont pas des départements, ce ne sont pas des territoires de type urbain, périurbain ou rural. En général, c'est à l'intérieur même des quartiers, c'est le rural profond, ce sont de tout petits ensembles où l'on concentre les difficultés sociales, culturelles et donc numériques. Il est important de ne pas regarder ces 17 % comme s'ils étaient totalement homogènes. Il y a des quartiers en hypercentre où il y a 100 % d'équipés connectés voire de suréquipés connectés.

Deuxième point très important, je vous ai défini le numérique, maintenant il faut que je vous parle des usages. On confond à longueur de temps utilisateurs et usagers, pratique et usage. Quand nous avons commencé à travailler avec les différents laboratoires Marsouin, les économistes ne donnaient pas tout à fait les mêmes définitions que les collègues de sociologie, d'anthropologie, de sciences de l'éducation, d'Infocom ou de droit. Il a donc fallu s'accorder sur une définition et pour le moment elle commence à bien circuler au moins dans le monde francophone.

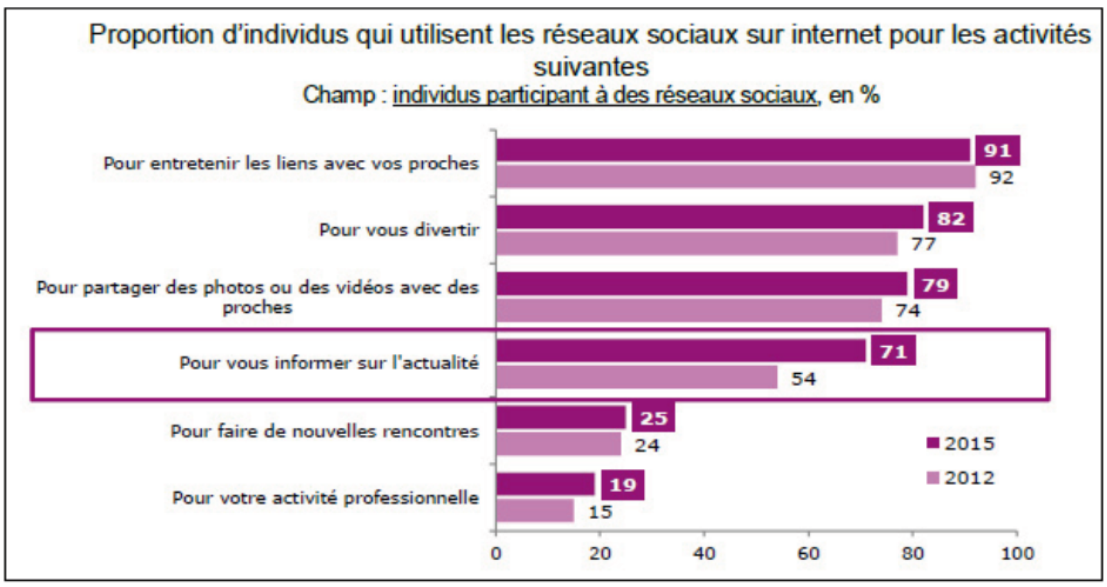
Nous sommes d'accord sur une chose : finalement qu'est-ce que les usages ? Ce sont des normes sociales. Et cela est essentiel. Regarder les usages comme des pratiques extérieures aux normes sociales est l'erreur des années 90, c'est l'opposition réel/virtuel. Le virtuel n'existe pas sans être arrimé à une couche de réel. Les adolescents ne se socialisent pas aujourd'hui avec les réseaux sociaux alors qu'ils sont massivement dessus, sans qu'il y ait ces processus de socialisation adolescente ordinaire qui sont à la fois antérieurs et modifiés, enrichis ou dégradés selon que l'on ait une vision générale, idéale ou réaliste. Les jeunes et les moins jeunes ne sont pas homogènes vis-à-vis des technologies parce que nous ne sommes pas homogènes vis-à-vis des normes sociales. Les normes scolaires, qui sont une partie des normes sociales, ne sont pas intégrées de la même manière dans toutes les familles et par tous les enfants. Les normes du vivre ensemble, du respect des uns et des autres, ce qui fait le fondement de la République, sont sujet à des variations très importantes.

Quand on regarde les usages du numérique, l'on se rend compte que c'est une transformation anthropologique majeure et en même temps, une continuité. C'est une profonde erreur que d'étudier les usages de manière complètement décontextualisée. Il n'y a pas d'effet de technologie numérique qui ne soit pas lié au contexte dans lequel il se développe et qui ne soit pas lié à la pratique de l'usager. Cela nous permet d'observer les pratiques et d'observer les pratiques différenciées. Ce que je vous ai dit sur des territoires extrêmement fragmentés et sur des jeunes de SEGPA venant pour certains de ces territoires suréquipés, ce sont deux réalités qui coexistent. Et si on ne les regarde pas à l'aune d'une analyse sociale un peu plus large, on ne comprend rien. Les technologies numériques, comme toutes les technologies, obéissent à des rythmes de socialisation.

Le minitel et le Macintosh sont autant des périodes de notre histoire que des technologies. Ce sont des technologies qui à la fois sont des marqueurs historiques, mais aussi des marqueurs d'usages qui ont transformé les choses. L'expérimentation du minitel n'est pas pour rien dans ce que nous avons aujourd'hui comme structuration de l'internet. Pour toutes les personnes qui ont construit le web après, il y a des interactions qui sont vraiment très importantes. Il faut les garder en tête, car une des grandes caractéristiques des technologies est qu'on oublie très vite leur histoire et si l'on oublie cela, on se rend très vite compte que l'on n'arrête pas de reproduire les mêmes recettes qui ne fonctionnent pas et qu'à un moment donné il faut les poser sur la table pour avancer.

Donc il y a 3 périodes tout à fait significatives de la socialisation des technologies :

* l'innovation : les concepteurs ont besoin de ce temps d'innovation. Les machines ont été fantasmées, désirées, rêvées avant d'être construites. Le web que vous connaissez aujourd'hui a commencé à se diffuser en 1992 avec la libéralisation du web par Tim Berley et Jacques Caillot. Dès 1993/1994, la Commission européenne voulait absolument avoir des



repères sur les cybercultures et a demandé à Pierre Lévy de faire un rapport appelé Cyberculture, publié à la Documentation française. Dans ce texte, la faim dans le monde a disparu en 2010 ! Il n'y a plus aucune guerre parce que les technologies ont fait passer la cyberdémocratie à toute vitesse, et nous nous déplaçons tous dans des villes très propres et non polluées avec des patinettes électriques…

C'est un rapport de la Commission européenne qui va structurer les politiques publiques de type sociétés de la connaissance au niveau de l'Europe dès les années 1990. Il y a des personnes qui ne peuvent regarder les technologies qu'enfermées dans la phase d'innovation. Il faut y faire attention : le temps de l'intervention sociale, de l'éducation, de la transformation des territoires sont des temps longs.

* deuxième temporalité, la massification : ce sont les taux d'équipement à 2 chiffres, mais c'est aussi le temps de la désillusion. L'illustration est le journaliste François de Closets qui a commenté toutes les arrivées technologiques et scientifiques pendant une vingtaine d'années. Quand il présente internet début 1993, il clique sur un écran derrière lui et apparaît la photo de Sharon Stone. Tous les pères de famille se précipitent dans les supermarchés pour acheter un modem, un ordinateur, et commencent les problèmes, c'est-à-dire la configuration de l'ordinateur, celle du modem, les premiers fournisseurs d'accès qui arrivent, etc. La phase d'innovation vend du rêve et dans la phase de massification, ce rêve vendu devient une autre réalité ! Les technologies ne fonctionnent pas dans la phase d'innovation, il faut un temps de socialisation qui s'appelle la massification et qui en général est long. Les périodes d'innovation sont souvent très courtes, les mots et les technologies s'usent très vite. La massification est plutôt le temps de l'usage sur des dizaines d'années.

Pour repère, le mail que nous utilisons tous les jours a été inventé en 1973.

* dernière phase importante, la banalisation. Nous en sommes à ce stade aujourd'hui pour internet. Le Conseil national du numérique nous traduit bien cela. Pour l'internet, nous en sommes à la phase de banalisation, au-delà des 80 % d'équipés connectés. L'internet et la technologie associée (téléphones portables, etc.) deviennent un droit et nous devons regarder nos socialisations de manière différente. Lorsque ces technologies sont banalisées, elles ne posent plus de question au sens des questions techniques.

Depuis 2010 nous sommes sur la phase de banalisation de l'internet fixe. Ce qui est en fin de massification aujourd'hui, c'est l'internet mobile avec 30 à 40 % d'équipés connectés en tablettes. C'est bien l'internet mobile qui est en train de se développer. Il y a de nombreuses technologies qui en sont encore au stade de l'innovation. Je pense à la 3D : vous voyez que les télévisions 3D n'ont pas envahi les salons. La réalité augmentée commence à poindre, mais elle est très liée à l'internet et aux tablettes mobiles. Il est important d'avoir ces grands repères pour savoir dans quel monde vous vivez et quelles réactions peuvent être très profondes et épidermiques à ces messages de l'innovation permanente.

Ce qui veut dire que nous avons systématiquement un travail à faire sur la façon de penser les technologies, c'est-à-dire que nous avons 3 temporalités dans nos têtes :

* cette accélération permanente de l'innovation qui nous pousse à croire que nous sommes en retard sur les États-Unis. Allez donc au fin fond du Texas, regardez combien coûte une connexion internet dans certains états américains. Les États-Unis sont un territoire où certains sont probablement nettement moins équipés que l'Estonie, pour prendre un exemple européen tout à fait recevable. Les pays baltes ont fait grimper leur taux d'équipement et de couverture dans la dernière décennie de manière tout à fait remarquable, c'est donc très différencié.

* deuxième temps, la lenteur des usages : non, ce n'est pas aussi simple que cela pour tout le monde. L'usage de l'e-administration par exemple : sous prétexte que l'on évolue, on fait évoluer l'administration, mais ce n'est pas si simple. L'on se rend compte qu'un certain nombre de publics en difficulté symbolique se retrouvent exclus parce que la norme que les

autres partagent sur la déclaration d'impôts ou de CAF en ligne, eux ne l'ont pas. Ce n'est pas un problème technologique, mais de norme sociale globale et cela nécessite un accompagnement spécifique.

* enfin, troisième dimension très importante, toutes ces technologies sont basées sur des imaginaires très anciens et il est important de se rappeler que cet imaginaire collectif mondial est en général blanc, occidental et masculin.

Je vais conclure sur le fonctionnement. Les usages se construisent avec 3 processus de socialisation particuliers, du plus intime au plus social. C'est ce que j'appelle les 3 B : braconnage, bricolage et butinage.

- *le braconnage* est un concept que nous partageons avec les collègues qui travaillent sur les sciences des usages, y compris les spécialistes des questions d'e-inclusion. Le concept nous vient de Michel de Certeaux qui dans les années 80 avait travaillé sur la consommation de la lecture. Il a étudié comment dans les Trente glorieuses où l'on parlait de société de consommation, la lecture allait se diffuser. Il était tombé sur des processus assez étonnants. À l'époque l'école, le savoir, l'accès à la connaissance étaient le vecteur d'insertion qui passe par les livres. Les parents ne les avaient pas lus, mais cela donnait aux enfants la possibilité d'y accéder. Plusieurs intellectuels des années 70 décrivent ce processus de braconnage, à savoir une culture dominante qui fait une offre sociotechnique ou culturelle et les autres cultures populaires la détournent. Le modèle de bibliothèque qui était présenté était celui des films et beaucoup de jeunes des classes populaires et qui sont aujourd'hui à des postes à responsabilités, ont eu la possibilité de braconner ce savoir dans une forme qui était relativement bourgeoise.

Le processus est le même aujourd'hui et c'est la base de la construction des normes, à savoir que nous avons une offre massivement nord-américaine que chacun s'approprie en faisant un déplacement plus ou moins grand. Certains en font des choses extraordinaires et d'autres, non. C'est en fonction de ce déplacement que l'intégration à la norme est émancipatrice ou consommatrice. C'est pour cela que nos jeunes de SEGPA disent avoir un Smartphone, mais sans internet. Le Smartphone en tant que bijou suffit, ils le consomment, le portent en tant que bijou, mais ils n'ont pas le capital culturel ou l'accompagnement suffisant pour utiliser les fonctions associées et en voir toutes les potentialités. C'est l'objet de la journée d'aujourd'hui. Notre travail est en grande partie là, à savoir comment faire pour aller sous le braconnage et imaginer que des classes populaires, des cultures hybridées, différenciées, soient en possibilité de faire un braconnage plus large que ce qui est proposé aujourd'hui.

- deuxième sujet, *le bricolage* : les métiers de la relation, de l'éducation, du soin, culturels, sont des métiers du bricolage au sens noble du terme. Nous faisons avec l'environnement tel qu'il est et non tel que l'on ait envie qu'il soit. Cela est dans la pratique des usagers ordinaires et c'est par là que passe la massification. Le bricolage nous renvoie à notre pratique et c'est cette partie qui peut différencier norme sociale et socialisation, la pratique de la technologie.

- troisième concept, *le butinage* : les technologies numériques sont toutes portées par des images, des structurations imaginaires et artistiques très importantes en particulier pour les plus jeunes. Quand on parle de culture ou d'éducation numérique, de littéracie, on se heurte toujours à la différenciation. La littéracie est l'ensemble des compétences que l'on devrait avoir pour aborder tel ou tel champ de savoir. Plutôt que de parler d'éducation, quand on parle de littéracie, on commence à travailler les éducations au numérique en les séparant dans différents champs de compétences : informatique, information, etc., mais l'on se heurte systématiquement à la trans-littéracie. C'est-à-dire qu'il y a une culture numérique globale qui fait que l'on sera in ou out et que l'on va maîtriser ou non.

Il y a dans cette culture mondiale des archétypes qui sont puissants dans lesquels des groupes sociaux entiers ne se reconnaissent pas. Donc cette dimension créative n'est pas forcément d'incorporer pour argent comptant les archétypes qui nous viennent des États-Unis, mais bien de pouvoir se positionner vis-à-vis, et cela renvoie à la culture numérique globale.

Dans mon dernier livre intitulé « Les imaginaires numériques en éducation »[6], je démontre que ce qui se passe aujourd'hui au niveau du plan numérique à l'école Hollande est le même processus que le plan informatique pour tous d'il y a 40 ans. C'est-à-dire que nous avons des cycles qui doivent nous interroger sur cette dimension. Comment faire à la fois pour accompagner socialement de manière instrumentale, donc dans la pratique, mais aussi en termes d'émancipation, de rapport aux imaginaires, à la créativité, les publics qui nous sont confiés vis-à-vis de ces questions numériques ?

Christine Garcette

Je vous remercie pour cette intervention tout à fait passionnante, je propose de prendre maintenant les questions de la salle :

Une participante

Je voulais vous interroger en tant qu'anthropologue sur le terme d'intelligence artificielle ?

Pascal Plantard

Cela fait partie de ce que l'on peut qualifier de prophétie autoréalisatrice structurante des cultures numériques. Le premier à avoir écrit sur le sujet est Philippe Breton lorsqu'il a fait la généalogie des 3 pères fondateurs de l'informatique dans un texte qui s'appelle « la tribu informatique « dans les années 80 où il a étudié la biographie et les origines de pensée d'Alan Turing, Norbert Wiener et John Von Neumann, les co-concepteurs du premier ordinateur qui a servi à construire la bombe. Pour ne prendre que Turing, la question anthropologique de l'intelligence artificielle est une des questions fondamentales de l'arrivée du numérique aujourd'hui, en passant par la phase informatique, le réseau mondial et le questionnement sur la place des technologies dans notre environnement. La grande question est le côté totalitaire de cette idée.

Les premiers mesureurs des échelles demandaient tous ce qu'était l'intelligence, ce que mesurent leurs échelles ou ce que décrivent leurs processus. L'intelligence humaine est très protéiforme et ce qui est important est que cela s'est structuré comme une idéologie dans la construction des technologies. Pour Von Neumann[7], l'ordinateur doit fonctionner comme le cerveau, mais tel qu'il était décrit à la fin du XIXe et au début du XXe siècle. Aujourd'hui les travaux des neurosciences sont beaucoup plus subtils et ce projet d'une intelligence artificielle continue à avancer. Ce qui va nous préoccuper aujourd'hui, c'est l'anthropomorphisation des robots, avec cette idée que ce qui serait humain chez les robots serait la profondeur du regard, les mimiques du sourire, la posture de fragilité lorsqu'il bouge, etc.

Nous sommes sur un projet qui présente un certain risque pour l'humanité en sachant qu'il y a une différence radicale entre l'humain et la machine, à savoir que l'humain est unique et

---

6 « Les imaginaires numériques en éducation », éditions Manucius, 2015

7 http://aconit.inria.fr/omeka/exhibits/show/figures-de-l-informatique/pionniers/john-von-neumann

indivisible et sa complexité ne peut être modélisée. Ce qui rend un débat richissime avec l'intelligence artificielle.

Une participante

Si j'ai bien compris vos recherches sont plutôt sur les usages du numérique et ceux que l'on pourrait qualifier de différenciés et si l'on va un peu plus loin, les inégalités que cela maintient puisque vous parliez de continuité et de rupture. Pour moi ce sont des enjeux de la sociologie, c'est-à-dire traiter les causes des inégalités du point de vue du comportement humain ou de la responsabilité individuelle. Je voudrais savoir si dans votre recherche, vous pointez réellement les choix individuels, c'est-à-dire non pas remettre en question l'outil technologique en tant que tel parce que je n'ai pas eu l'impression que c'était votre champ de recherche, mais plutôt les comportements humains et la responsabilité individuelle de chacun dans ses usages.

La deuxième question est par rapport à cette rupture. Il me semble que cela développe un champ de recherche sans limite pour les chercheurs, dans lequel n'est pas du tout prise en compte la remise en cause de cet outil numérique dans la manière dont il est fabriqué, à partir d'où et par qui, dans quelle partie du monde et pour quelle partie du monde.

Enfin, dernière remarque, j'aurais souhaité qu'il y ait dans cette journée d'autres voix, et notamment celle d'un de vos collègues qui est l'anthropologue David Puaud, qui est aussi éducateur spécialisé de formation, et qui a travaillé sur l'impact du numérique sur les relations sociales. Il a travaillé et écrit notamment sur l'impact sur l'accompagnement des personnes âgées. Quand on installe de la vidéosurveillance dans les maisons de retraite, cela change la relation des personnes au service public et la violence que cela implique.

Dans ses recherches, David Puaud défend une thèse intéressante qui est que le numérique pallie le manque de personnel dans les services publics et autres, voire développe tout un marché de l'informatique à l'école et au sein de l'Éducation nationale. Tout cela pour dire que le numérique est d'abord là parce que des choix budgétaires, politiques, économiques, ont fait en sorte de rabaisser le niveau d'exigence sur la présence humaine pour répondre aux personnes dans les services publics et les institutions ou à l'école. Plutôt que d'équiper les enfants avec des tablettes et de l'informatique, parlons de ce que l'école ne fait plus maintenant.

Christine GARCETTE

Je propose de garder cette remarque pour le débat qui suivra la table ronde de ce matin.

Mathilde SACUTO

Par rapport à la toute première question sur l'intelligence artificielle, je pensais à l'homme augmenté. Aujourd'hui il y a des techniciens qui travaillent à augmenter l'humain comme une hypothèse sérieuse, crédible et actuelle, ce qui est encore plus effrayant. J'aurais aimé avoir votre point de vue.

Un participant

J'ai bien aimé votre trilogie des 3 B. Je voulais savoir si vous avez une place pour les 2 B, c'est-à-dire les big brothers. Je pense surtout au rapport de la CIMADE par rapport aux accès des préfectures où l'on voit le contraire de ce qui est le but annoncé, à savoir rendre l'administration plus accessible.

Un participant

Je voulais savoir quel était votre point de vue sur ce que l'on appelle aujourd'hui les digital natives. Quand on parle de numérique pour tous, on s'aperçoit que les personnes qui sont nées avec les technologies, en particulier les enfants, ont une capacité à s'approprier les tablettes, les ordinateurs, à savoir les utiliser de manière native. De quelle manière cela crée-t-il un fossé générationnel ou de quelle manière ces digital natives vont-ils changer notre vision anthropologique de la technologie ?

Pascal PLANTARD

Une grande partie des réponses sera dans la deuxième conférence. Les digital natives que j'appelle « le complexe d'Obélix », nous en parlerons tout à l'heure. Big Brother et les GAFA, c'est une question de technologie imaginaire, de vision, tension, émancipation, aliénation qui sont très présentes dans les cultures numériques et dont il faut parler. L'homme augmenté est une autre manière de regarder l'intelligence artificielle. Il faut questionner cet avatar contemporain.

Sur la première question, je ne travaille pas sur les comportements humains. Je suis absolument persuadé que par rapport au dispositif numérique, nous ne sommes pas si libres de nos comportements et que nous sommes plutôt dans des logiques d'environnement et de systèmes. Tout ce que vous avez dit sur un discours autour des technologies qui visent à remplacer un certain nombre de médiations humaines par des pseudo-médiations technologiques, je le partage. Sur les politiques publiques, je renvoie à un article écrit il y a deux ans dans *Le Monde de l'Éducation* intitulé « Politiques numériques, quelle cohérence ? » Mes deux derniers articles dans la presse ont pour sujet « Le coup de tablette magique » et « Le code enchanté ».

Ensuite il y a des manières d'y réagir que je trouve plus ou moins structurées et je ne crois plus, pour l'avoir fait longtemps, que le travail sur les usages et technologies puisse être fait par des chercheurs isolés, immergés auprès des différents publics et collègues. Avec le GIS Marsouin, nous tentons d'aborder cela sur des immersions longues, sur des approches longues, en tentant de mesurer comment réagissent les territoires et c'est là que l'on se rend compte que finalement de nombreuses personnes sont dans l'impossibilité absolue de résister, non pas aux machines, mais à tout ce discours produit sur les machines qui fait que cela devient un objet de consommation courant et quasi obligatoire. Ce sont des effets de systèmes qui dépassent l'entrée comportement humain.

Concernant la deuxième partie sur qui fabrique les machines, nous avons là un vrai problème de géopolitique internationale. Un tiers des brevets qui fait fonctionner votre internet quotidien est français, (dont la moitié est bretonne !) parce que l'internet a besoin d'open sources, de protocoles ouverts. Comment cela se fait-il que les richesses produites par internet soient concentrées dans les 10 fortunes mondiales aujourd'hui alors que ce n'était pas le cas il y a 2 ans ? 8 sont liées à l'internet. Les 8e et 9e sont les cofondateurs de Google qui, quand on cumule les 2 fortunes, passent devant Bill Gates qui est la première fortune mondiale depuis plus de 20 ans. Les questions géopolitiques ne doivent pas être mises de côté.

Mes collègues Thierry Pénard et Raphaël Suire de Sciences économiques travaillent sur les indicateurs de bien-être, de vivre ensemble et il y a toute une recherche croisée qui décrit que nous pourrions avoir des politiques industrielles et collectives qui résistent à cela. Cela s'appelle le social business. De l'autre côté de l'intervention sociale répartie, il y a une autre manière de regarder l'éducation et le social. Bernard Stiegler parle de « smart power », le pouvoir sur l'information et l'intelligence et ce débat doit être posé clairement en France : faut-il le mettre en confrontation ? Réfléchir à ces articulations ? Redéfinir des politiques territoriales plus différenciées où chacun trouve sa place ? Dans l'état actuel des choses, ce

sont des questions et notre travail est d'avoir des états des lieux qui permettent des modélisations donnant aux acteurs la possibilité de réfléchir à cela.

III. Solidarité, égalité, pouvoir d'agir : les enjeux du numérique – Table ronde

Projection du film Axe 4 du rapport du CNnum [8]

Christine GARCETTE

Pour la table-ronde qui va suivre, je vais demander à chacun d'introduire son propos en réagissant aux propos de Pascal Plantard et à l'axe 4 du rapport du CNUM (que nous avons demandé à chacun d'étudier attentivement !) avant de nous faire part du questionnement ou des actions en cours dans son service ou sa direction.
Il y aura ensuite un échange entre les intervenants puis nous passerons la parole à la salle pour poursuivre le débat.

Bérénice Delpal, vous êtes la DGA du Pôle Solidarités : Quelles réflexions vous inspirent les propos entendus depuis le début, y compris dans le débat, et les mesures préconisées dans cet axe 4 du rapport du Conseil national du numérique ?

Bérénice DELPAL, DGA du Pôle Solidarité

Pour réagir à ce qui a été dit depuis ce matin et au film que nous venons de voir, il me semble qu'au Département et dans le pôle solidarité, cette prise en compte du numérique et de l'évolution numérique dans la société s'impose comme un double impératif de rénovation de nos services publics. J'ai aussi entendu les propos sur ce qui pouvait être identifié comme potentielles dérives et sur ce que cela pouvait signifier dans les transformations de notre administration, mais je voulais souligner que pour moi il y avait un impératif d'adaptation à cette évolution numérique dans la société et de notre administration parce que l'usager est en attente et en droit d'avoir une certaine réactivité, efficacité, ergonomie dans sa relation à l'administration et il me semble que nous avons des obligations aussi dans ce domaine, ne serait-ce que parce que nous sommes aussi dépassés éventuellement par d'autres acteurs privés.

C'est Benoît Thieulin qui, dans l'introduction du rapport du Conseil, dit que les services publics sont aussi menacés d'obsolescence s'ils ne réagissent pas. Cet impératif me semble important à double titre, pour cet aspect de rénovation et pour l'aspect d'inclusion puisque ce que j'ai retenu des échanges et du rapport est que dans une société où le numérique a pris cette place importante, l'inclusion numérique est aussi l'inclusion tout court. En tant que Département chef de file de l'action sociale, porteur de politique sociale, cette question de l'inclusion numérique doit être prise en compte d'emblée. Pour réagir aux propos sur les risques ou les dérives que peuvent porter ces transformations, j'ai retenu de ce qui a pu être dit que la transformation par le numérique et la forme que prendra la transformation numérique de l'action publique ne sont pas déterminées par avance, et la forme que l'on peut donner à cette transformation nous appartient et doit être mise en débat et discutée.

Il y a 2 volets principaux de transformation pour entrer plus concrètement dans l'action publique menée : la première adaptation de notre administration est la dématérialisation des procédures et des relations à l'usager qui peut amener des évolutions de nos pratiques puisque l'on peut s'interroger sur nos formalités, nos procédures, l'ergonomie des interfaces, la manière de communiquer avec les habitants. C'est déjà une manière de transformer nos

[8] Sur site www.cnnumerique.fr

pratiques. Il ne faut pas se tromper de cible ni de débat. Le numérique peut mettre à jour des formes de complexité qui peuvent être plus administratives que liées au numérique ou aux technologies de l'information. Je voulais souligner que la particularité du Département notamment au service social est aussi de subir la dématérialisation des autres. C'est ce que nous avons évoqué avec les contacts humains et les besoins de médiation et d'accompagnement de ces évolutions pour des publics plus fragiles. La question de l'accessibilité de ces services publics rénovés se pose. Cela a été évoqué dans le cadre du projet de loi république numérique pour lequel le Département va essayer de s'impliquer fortement dans cette mise en œuvre du maintien du droit à la connexion et aussi sur les usages, l'accompagnement à l'utilisation des outils et donc la question de médiation numérique et la réflexion qui est en cours au Conseil départemental et dans d'autres institutions sur ces nouveaux métiers autour de la médiation numérique. Comment nos métiers administratifs et sociaux peuvent-ils évoluer en tenant compte de ces nouvelles missions nécessaires ? C'est un premier volet de l'évolution de l'action publique dont nous donnerons des exemples tout à l'heure qui est décisif et permet aussi de faire évoluer les pratiques.

Le deuxième volet que je trouve plus structurant et qui a aussi été évoqué ce matin est la transformation même de la manière de produire le service public et le fonctionnement interne de l'administration. Ce qui me frappe, c'est à quel point les réflexions et le travail sur le numérique et la rénovation de l'administration par le numérique rejoignent les travaux et réflexions qui ont lieu depuis déjà des années sur le travail social. Il est intéressant d'avoir cette connexion, car tout ce que l'on a pu écrire sur l'évolution du métier de travailleur social et la crise que peut connaître le travail social et ses nécessaires évolutions vers plus de transversalité, plus d'ouverture aux usagers, le développement social, la participation des usagers, des habitants, la reconstruction des politiques, la personnalisation des réponses, toutes ces pistes d'amélioration pour le travail social ou de rénovation rejoignent ce que l'on peut aussi lire et comprendre des évolutions numériques en cours et de ce que peut permettre la transformation numérique. Cela me paraît crucial comme si ces technologies pouvaient permettre, dès lors qu'on les utilise à bon escient et qu'on les mette au service de cette implication citoyenne, une rénovation et une réinvention du service public plus ouvert, plus participatif, ce qui implique une révolution culturelle forte pour nos pratiques administratives, c'est-à-dire accepter aussi l'ouverture et le fait que l'intelligence, la créativité, se situent en dehors de l'organisation et pas nécessairement en dedans. C'est en ce sens qu'on a pu parler de l'Etat « immergé », non plus neutre au-dessus des citoyens mais utilisé par les citoyens formule que j'ai trouvée intéressante. Les politiques d'Open data y participent et le département de Seine-Saint-Denis s'y inscrit, ainsi que toutes les politiques qui essayent de promouvoir la participation.

Je voulais partager avec vous des éléments de réflexion que j'ai lus, élaborés par Élisabeth Lulin,[9] sur la manière dont on pouvait réinventer la sphère publique à partir de ces outils numériques. Elle indique notamment 3 principes qui paraissent utiles à travailler et à méditer pour transformer le service public et le travail social particulièrement. Dans les expériences rénovées qui se font jour, l'on voit qu'il est important de mettre en évidence les capacités disponibles des acteurs, citoyens et usagers, chacun ayant une capacité à contribuer à inventer peut être plus riche qu'on ne croit. En mettant chacun à sa place de contributeur et de membre d'un réseau, on redonne une place importante à l'usager et au citoyen pour contribuer. C'est un rôle important que nous essayons de mettre en avant dans nos pratiques de travail social lorsque l'on vise l'autonomisation de l'individu et son accès à plus de capacité et de contribution.

Deuxième principe, c'est la notion de plateforme, comment faire en sorte que le service public soit plus un coordinateur d'actions collectives et individuelles qu'un pourvoyeur de

---

9 Elizabeth Lulin, « Service public 2.0 » Institut de l'entreprise www.institut.entreprise.fr

services au sens classique. Nous avons aussi beaucoup de travail à faire pour voir comment permettre l'éclosion de la créativité de nos usagers en voyant comment l'institution peut structurer la capacité des personnes à participer. L'exemple qui est souvent cité est la campagne d'Obama 2012 où l'on voit comment l'on offre aux citoyens qui ont envie de s'impliquer, des outils pour le faire et comment la puissance publique s'assure que toutes ces contributions individuelles peuvent se compléter et s'agréger de façon harmonieuse.

Enfin, troisième principe, susciter la contribution.

Je voulais conclure en disant que l'enjeu est bien d'essayer d'utiliser ces outils numériques pour s'ouvrir et arriver à capter la capacité de créativité de création et de contribution de tous pour l'utiliser au profit du service public et éviter qu'elle ne se développe en parallèle de nos propres services et de ce que peut faire le service public.

Christine GARCETTE

Merci. Cela rejoint le renforcement du pouvoir d'agir qui est inscrit dans les objectifs de ce rapport. Le plan national pour le travail social prévoyait aussi un plan numérique qui n'est pas encore en place. Le Conseil supérieur du travail social qui devient le Conseil interministériel du travail social sera mis en place à partir du mois d'avril, il pourra nous en dire plus à ce sujet d'ici quelques semaines. Nous reviendrons sûrement dans le débat sur la façon dont l'administration permet ou incite à cette participation des usagers.

Yacine DIALLO, vous êtes responsable du pôle techniques innovantes à la Direction de l'Education et de la Jeunesse au Département, particulièrement en charge de ce qui se passe du côté des collèges. Nous avons entendu quelques propos assez critiques de la part de Pascal PLANTARD vis-à-vis de ce qui pouvait être fait, y compris dans notre département, notamment la diffusion des tablettes. Vous avez probablement des éléments que vous pouvez partager sur la politique de votre direction en la matière et sur ce que, de votre point de vue, cela peut permettre pour l'éducation et notamment pour les collégiens.

Yacine DIALLO, Direction de l'Éducation et de la Jeunesse (DEJ)

Je vais me permettre de réagir aux propos de M. Plantard. Il ne faut pas que l'on se trompe de sujet. Le numérique tel qu'il est conçu dans le Département et par rapport à ses missions est un moyen et non un but en soi. Au niveau du pôle, nous sommes là pour servir des actions pédagogiques voire éducatives et nous proposons des moyens de le faire avec le numérique, notamment à la communauté éducative (enseignants, élèves et parents) et leurs partenaires. Nous sommes sur une question de moyens et d'outils pour permettre d'avoir une pédagogie différenciée, une individualisation des apprentissages et plus globalement former nos jeunes à des compétences indispensables demain. Donc quand on parle d'équipement, ce n'est pas l'équipement en tablettes qui va révolutionner la pédagogie en France, mais bien les pratiques pédagogiques innovantes permises par le numérique qui feront en sorte que les élèves aient un plaisir augmenté sur l'apprentissage et qu'il y ait moins de décrochage scolaire. Par contre, ce que nous allons faire sur l'augmentation des équipements est d'une part de ne pas laisser sur le bord de la route les 17% qui n'ont pas accès à la tablette, à un équipement ou à une connexion internet dans leur milieu familial. C'est aussi mettre un peu la pression sur les équipes éducatives, notamment sur les enseignants, et impulser les usages que l'on peut développer avec le numérique. Quand les élèves ont une tablette et la rapportent en établissement ou quand, plus globalement, dans la stratégie du département, on équipe massivement les salles de classe, on tend spontanément vers ces usages numériques. Il y a déjà une pression des élèves à enclencher des activités avec ces outils et solutions et donc un échange constructif sur les usages pédagogiques.

D'autre part, cela permet aussi aux enseignants de « bricoler ou de butiner » en proposant des activités personnalisées voire sur-mesure. Pour le Département, l'équipement est un moyen de travailler et construire un partenariat fort avec l'Éducation nationale qui a en charge la formation des enseignants et la conduite du changement au niveau de la communauté éducative, et qui doit aussi prendre en charge cette mission et l'amplifier. Si nous remplissons notre part de responsabilité sur les moyens en termes d'équipements, de très haut débit, de maintenance informatique, nous pouvons plus exiger de l'Éducation nationale pour qu'elle puisse remplir sa mission en termes de formation et de conduite du changement. L'idée est de pouvoir offrir un socle de base et d'offrir un référentiel commun à tous nos collèges qui permette ensuite de construire les actions éducatives sur le numérique.

Dans un deuxième point, je pourrai vous présenter les missions du Département par rapport au numérique éducatif. La loi de la refondation de 2013 a pour avantage de pouvoir redéfinir les rôles et responsabilités des différents acteurs sur le numérique éducatif car c'est une gouvernance d'acteurs assez complexe. Il y a bien sûr les collectivités (le Département pour les collèges, les communes pour les écoles, la région pour les lycées) et il est compliqué d'avoir de la visibilité sur une politique commune territoriale. Et d'autre part, il y a l'Éducation nationale qui intervient d'une part sur les programmes, d'autre part sur les ressources qu'elles soient numériques ou pédagogiques, et sur la partie formation des enseignants, la conduite du changement et l'accompagnement des chefs d'établissement. Le Département a en charge d'une part de proposer ce fameux référentiel, les équipements numériques au niveau des collèges, de fournir un accès internet au travers d'un réseau sécurisé, et de pouvoir proposer un portail qui est l'espace numérique de travail où tous les acteurs de la communauté éducative sont représentés et peuvent interagir. Ils peuvent y échanger des données, des actualités sont proposées et des groupes de projet montés. Les parents peuvent avoir accès aux notes, aux absences, aux cahiers de textes de leurs enfants. Les enseignants peuvent aussi restituer les cours, les devoirs et l'on peut y suivre le parcours des élèves. Puis il y a la gestion et vie de l'établissement avec les emplois du temps, les calendriers, la messagerie interne, etc. Cela fait partie de la responsabilité du Département qui a aussi en charge la maintenance des équipements informatiques qu'il déploie.

Pour quels objectifs et quels sont les enjeux ? Le premier objectif est d'abord de pouvoir développer le numérique éducatif pour une meilleure réussite scolaire, de faire en sorte que nos élèves apprennent avec plaisir et apprennent mieux. On se rend compte que les pédagogies traditionnelles, avec un professeur qui délivre son savoir devant des élèves qui écoutent attentivement, ne fonctionnent pas bien. Notamment sur le département de la Seine-Saint-Denis, le taux de décrochage scolaire est assez important. Le retour des équipes sur les différents collèges numériques ou expérimentations menées dans les collèges montre qu'un des aspects importants du numérique éducatif est que l'on arrive à baisser ce ratio de décrocheurs. La politique sur le numérique éducatif est jeune puisqu'elle a été initiée en 2010 au niveau du département et amplifiée depuis 2013 avec cette loi de la refondation. Nous n'avons pas encore de résultats tangibles et mesurables sur des points supplémentaires par exemple au niveau du brevet, mais nous avons des retours très positifs notamment sur les évaluations au niveau du plaisir d'apprendre. Plus de 70% des élèves interrogés dans le cadre de ces 17 collèges numériques déclarent apprendre avec plaisir. On voit aussi que 60% de ces élèves nous disent aussi être plus acteurs de leur apprentissage et moins attentistes. L'élève a besoin d'expérimenter et d'avoir droit à l'erreur et le numérique le permet. De même, sur les participations ou les exercices, l'élève n'a pas besoin de lever le doigt pour participer. Il peut répondre aux activités qu'on lui propose et le fait de façon assez spontanée. Ce qui gêne nos jeunes c'est d'attendre une délivrance du savoir alors qu'ils peuvent l'avoir sur Wikipédia !

D'autre part, par rapport à cet objectif de réussite scolaire, on propose à la communauté éducative un cadre de confiance pour expérimenter, sensibiliser, éduquer. On travaille au collège avec des mineurs, donc il s'agit de les protéger par rapport à des dérives que l'on

pourrait avoir à l'extérieur, tout en ne les niant pas. Lorsque je vous parlais d'espace numérique de travail, c'est comme une bulle de confiance où seule la communauté éducative est reconnue : ce sont les parents des élèves de l'établissement, les enseignants de l'académie de Créteil, les chefs d'établissement de ces collèges, etc. Cette bulle de confiance permet de communiquer. Toute communication est tracée et l'ENT (Espace numérique de travail), cette bulle permet aux enseignants d'emboîter le pas en termes de propositions d'activités innovantes pédagogiques.

Enfin, et toujours par rapport à cet objectif de réussite numérique, c'est aussi de « prémâcher » le travail des enseignants. Le butinage est spécifique aux enseignants. Ils ne vont pas travailler sur une activité prédéfinie sur un manuel scolaire qu'il soit numérique ou non, ils vont plutôt aller chercher une activité sur le manuel scolaire, aller chercher des ressources sur internet, chercher des applications sur d'autres sites, etc. Leur travail est « prémâché » en définissant des référentiels de ressources pédagogiques directement disponibles et accessibles depuis les ordinateurs et les tablettes et en leur proposant, en forte collaboration avec l'Éducation nationale, les manuels numériques et ressources pédagogiques auxquels ils peuvent accéder.

Un autre objectif : réduire la fracture numérique. Aujourd'hui sur le département, on est beaucoup moins sur une fracture d'équipement ou d'accès à internet que sur une fracture d'usage. Le lien par rapport à nos politiques est finalement ce changement de paradigme en nous repositionnant sur une formation à l'usage citoyen et responsable. Avoir un PC ou internet et être sur Facebook ou d'autres réseaux sociaux, est monnaie courante chez les élèves, mais ils ne savent pas forcément faire leur CV pour leur stage de 3e, faire des rapports de fin de stage sous la forme d'un diaporama, etc. Nous sommes sur des usages et des compétences qu'ils doivent acquérir.

Enfin, l'autre objectif est aussi de former aux compétences du numérique : notamment dans le cadre de notre PED (projet éducatif départemental) nous travaillons beaucoup avec la société civile et avec les partenaires locaux sur des éléments comme la formation aux médias et à internet, sur des compétences que doit avoir l'adulte de demain (programmation, codage), et sur la responsabilité citoyenne et les traces numériques laissées sur internet ou le cyber-harcèlement

Christine GARCETTE

Le numérique est effectivement un outil plus qu'un but en soi, mais cela a forcément des incidences sur le métier d'enseignant, sur les modalités pédagogiques, également sur la question de la parentalité puisque l'objectif est aussi de faire rentrer un peu plus les parents dans l'école et l'école un peu plus dans les familles.

Nous allons passer la parole à Lucile RIVERA. Vous êtes chef de service à la Direction des personnes âgées et personnes handicapées (DPAPH) au Département. L'accès aux droits et aux prestations est une priorité pour votre direction et vous nous disiez en préparant cette journée que le numérique était aussi une façon de lutter contre le non-recours et qu'il y avait une possibilité de meilleur accès aux droits, une meilleure information pour les personnes concernées, mais aussi pour leur entourage ?

Lucile RIVERA, DPAPH

C'est vrai que le numérique prend de plus en plus d'importance pour les personnes handicapées et les personnes âgées. Pour ces dernières l'accès au numérique est de plus en plus important. Les personnes nées après la Seconde Guerre mondiale sont maintenant à la retraite et ont connu l'ordinateur et l'utilisation de l'informatique dans leur profession, donc le numérique est aussi très important à développer auprès des personnes âgées, mais

aussi handicapées. Cependant pour les personnes âgées, il faut savoir qu'à l'heure actuelle les technologies développées sont plus liées à la perte d'autonomie (télé-assistance, télé-alarme) donc l'utilisation du numérique n'est pas tout à fait appropriée et renvoie une image négative. Les services publics ont un réel intérêt et un enjeu à utiliser le numérique afin que cela soit utile au quotidien à la fois aux personnes âgées, mais aussi aux personnes handicapées. Il y a un vrai enjeu à ce que la technologie soit au niveau du service aux individus et de leurs capacités à agir au quotidien, notamment pour tout ce qui est des objets connectés.

Au niveau du Conseil départemental, nous avons développé un outil de suivi et de consultation en ligne pour le forfait Améthyste qui est le pass Navigo attribué aux personnes âgées et handicapées soumises à certaines conditions d'attribution ,. Nous avons essayé de rendre cet outil de consultation en ligne le plus accessible possible, mais surtout le plus clair et le plus simple, car il y a aussi un vrai enjeu de compréhension. Nous avons un langage administratif connu de nous seuls et nous devons être le plus simple et le plus clair possible pour permettre à ces personnes d'avoir l'information rapidement et la plus claire possible. C'est un premier enjeu.

Un axe également important est l'accompagnement. Le numérique doit s'inscrire dans une complémentarité. L'accueil physique est préservé : ce n'est pas parce qu'il y a cet outil de suivi et de consultation en ligne que cela empêche ou arrête l'accueil physique des usagers qui ont besoin, notamment les personnes âgées, elles ont besoin d'être rassurés. Le service public est maintenu. Ce que l'on a mis en place en lien avec cette consultation en ligne est la mise à disposition de 2 ordinateurs et d'une personne qui peut accompagner les personnes âgées pour consulter également cet outil de manière à leur donner l'information la plus claire possible. Une newsletter a également été mise en place depuis février 2016 pour les personnes âgées, toujours dans une volonté d'être complémentaire. Des guides papier sont mis à disposition des personnes âgées, mais cette newsletter apporte également des informations qui sont disponibles à la fois pour les personnes âgées, mais pour leurs aidants également. Ces différents outils illustrent notre volonté d'améliorer la communication, mais aussi l'information pour veiller à l'accès aux droits.

Un autre chantier important, qui est piloté par la maison départementale des personnes handicapées, concerne la création d'un portail usagers qui va permettre aux personnes handicapées qui font une demande de prestation sociale d'avoir leur suivi en ligne de leur demande et l'historique de leur dossier. Ce portail sera mis à disposition à partir de juillet 2016 et sera associé à un accompagnement puisqu'il y a un accueil des personnes handicapées à la maison départementale pour favoriser et permettre une bonne appropriation de ces nouveaux outils numériques.

Bien évidemment, d'autres projets sont en cours réflexion puisque l'on s'inscrit dans une mise en place progressive de ces usages numériques. Nous souhaitons mettre en place les téléprocédures, l'inscription en ligne de ces dossiers. Ce qui est important est que le développement de ces usages numériques s'inscrive dans une complémentarité (on préserve l'accueil téléphonique et physique), tout en veillant à ne pas exclure les populations fragiles. Il est vrai que pour les personnes âgées l'on pense que c'est un phénomène générationnel et qu'il y a une exclusion par l'âge de l'utilisation du numérique. En fait, l'exclusion se fait surtout dans l'environnement social et culturel. Une personne âgée ou handicapée qui est bien entourée et qui a à ses côtés des personnes qui utilisent le numérique, peut mieux s'approprier l'outil informatique et les usages numériques. L'enjeu est donc plutôt de veiller à ne pas exclure les populations les plus fragilisées. C'est avec le tissu partenarial qu'il faut travailler sur l'élaboration d'outils en associant les personnes âgées et handicapées à concevoir ces usages numériques, car ce sont elles qui vont les utiliser. Leur implication le plus en amont possible favorisera une bonne appropriation et une bonne utilisation.

Christine GARCETTE

Romain GARDELLE, vous êtes responsable du district Est à la CAF de Seine-Saint-Denis et vous êtes pilote de la promotion du numérique. Nous avions besoin que vous puissiez nous expliquer quelle est la politique de la CAF en matière de numérique. Vous serez là aussi cet après-midi pour intervenir sur l'accompagnement des publics fragilisés. Quand on parle de dématérialisation, de plateforme, on pense à la CAF et à toutes les difficultés que l'on peut rencontrer. Pouvez-vous nous dire ce qui est recherché en termes d'opportunités et de progrès à travers ces outils ?

Romain GARDELLE, CAF, en charge de la promotion des télé-services

Je m'inscris tout d'abord en complémentarité de ce qui a été dit au cours des échanges précédents. Le numérique pour la CAF est d'abord un outil et non une fin en soi. C'est un outil d'accès aux droits.

Le numérique au sein des Caf d'allocations familiales se matérialise à travers deux outils :

* Le site caf.fr permet aux allocataires de réaliser 80 % de leurs démarches à distance sans avoir à se déplacer dans une Agence.

Il constitue le mode de contact le plus rapide pour voir sa demande traitée. Il permet en effet :

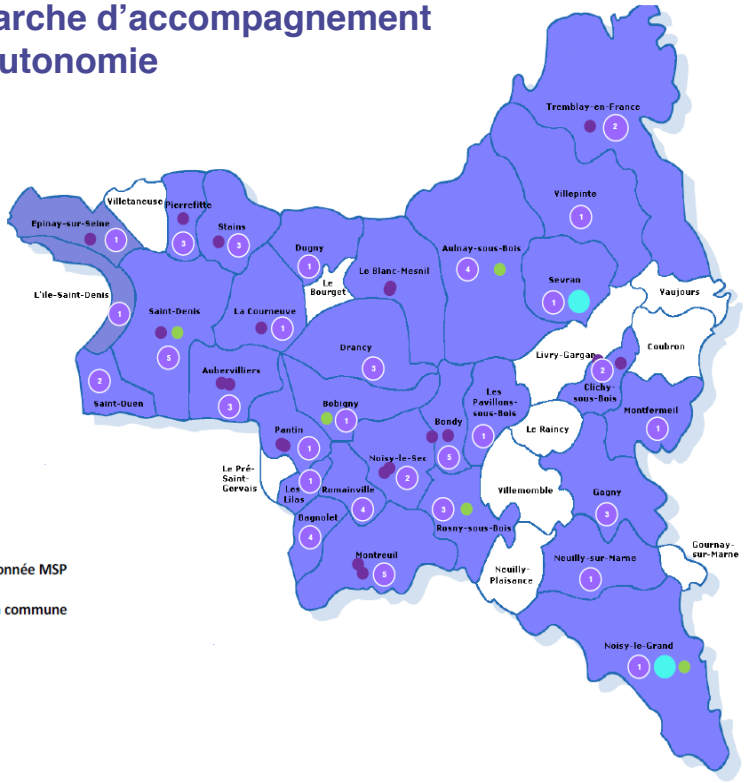
- de simuler ses droits,
- de faire des demandes de prestations (Prime d'activité, Allocation logement, Prestation d'accueil du jeune enfant)
- de transmettre des documents en format dématérialisé en les scannant ou en les photographiant avec un Smartphone
- de déclarer des changements de situation (transmettre un RIB, signaler un changement d'adresse, déclarer ses ressources, renseigner son adresse mail ou son numéro de téléphone…)

On retrouve ainsi une partie importante des démarches que l'on peut effectuer en agence sur le site internet. C'est aussi un outil d'accès à l'information, notamment locale, spécifique à la CAF de Seine-Saint-Denis (les points d'accueil sur le département, les horaires d'ouverture, ceux auxquels il vaut mieux se présenter pour minimiser le temps d'attente).* Il y a un deuxième outil qui est l'application Mon Compte pour Smartphone et tablette qui est une version destinée à faciliter l'usage des démarches dématérialisées sur une plateforme autre (téléphonique, téléphone portable). C'est une application qui permet de faire à peu près les mêmes démarches, mais dans une ergonomie simplifiée et avec une facilité d'utilisation plus importante.

Ce sont les outils qui ont été développés dans toutes les CAF en France et c'est comme cela que l'on a pensé le numérique vis-à-vis des allocataires. Pour autant, nous sommes très attachés au fait que le numérique demeure un outil d'accès aux droits et non d'exclusion. Pour ce faire, nous avons mené en Seine-Saint-Denis, un certain nombre de projets pour faciliter cette inclusion numérique. Tout d'abord en 2015, nos 5 agences sur le département ont été entièrement rénovées et dotées d'un espace numérique où les allocataires peuvent se connecter au site caf.fr. 90 postes informatiques ont été installés sur l'ensemble des 5 agences. Derrière l'installation de matériel, il y a aussi des professionnels qui interviennent en médiation. Une cinquantaine de professionnels sont en charge d'accompagner les allocataires sur le site caf.fr, mais aussi plus largement de leur fixer un rendez-vous ou de les orienter. Ce sont des médiateurs sociaux experts : c'est une fonction d'identification du

Le numérique : un enjeu fort pour la Caf de la Seine-Saint-Denis et une démarche d'accompagnement des allocataires vers l'autonomie

- **Une initiative de la Caf : créer un nouveau réseau en Seine-Saint-Denis depuis fin 2013 :**
- **64 partenaires constituent le réseau de la Médiation sociale partagée (MSP),**
- **21 bornes interactives,**
- **Des ateliers numériques collectifs organisés chez les partenaires,**
- **Des volontaires du Service civique pour informer les partenaires.**



besoin de la personne qui se présente dans nos agences et d'orientation à bon escient dans nos différents services. Tout cela se fait dans un contexte où il y a beaucoup de visites puisque chacune des 5 agences reçoit 2300 personnes par jour.

Une autre politique développée pour faire en sorte que ce site internet soit un levier d'accès aux droits et ne soit pas excluant, est une initiative que nous avons menée avec des partenaires sur le département. Nous sommes partis du constat qu'un certain nombre de partenaires de proximité pour les allocataires de Seine-Saint-Denis (centres sociaux, cyber-bases, adultes relais) donnaient des réponses en termes d'orientation aux allocataires. Nous avons donc lancé en 2013 l'appel à projets de la médiation sociale partagée. Cette fonction d'accompagnement vers le numérique et vers le droit est partagée. Il y a depuis 64 partenaires qui nous accompagnent et orientent les allocataires vers notamment ce site internet. Les médiateurs sociaux qui interviennent dans nos agences le font également en échange avec ces partenaires pour mener dans ces structures locales de proximité des ateliers collectifs sur le numérique pour présenter les différentes démarches possibles sur caf.fr.

L'on se place même en amont puisque l'on est bien sur les problématiques de l'usage. Un travail est fait entre le partenaire et le professionnel de la CAF pour adapter l'intervention aux besoins du groupe allocataire. Tous les usagers n'ont pas la même maîtrise des outils informatiques et s'il faut partir sur l'utilisation basique d'un ordinateur ou la création de boîtes mails avant de pouvoir parler du site internet, ce sont des choses que nous pouvons prendre en compte avec le partenaire co-organisateur.

Enfin, en dernier dispositif, la CAF accueille des volontaires du service civique qui ont vocation à faire connaître ce site internet et les possibilités offertes aux partenaires. Ils ont pour mission d'intervenir auprès de différents partenaires qui reçoivent du public pour les informer sur les fonctionnalités du site.

Pour conclure, un enjeu essentiel qui ressort du rapport est l'idée de coordination sur un territoire, de mission partagée. Plusieurs problématiques existent dans la question du numérique : il y a celle de l'accès au matériel, mais surtout celle de l'usage. Nous le voyons en tant que service administratif dans nos agences, tous les allocataires n'ont pas les mêmes besoins, la même attente, ni le même niveau de maîtrise des télé-services et des télé-procédures. Une partie de ces publics ne connaît pas l'offre. Quand elle leur est présentée, ils s'en saisissent, trouvent une plus-value dans l'utilisation et le feront de façon autonome. Une autre partie en a entendu parler, mais il y a une sorte de barrière par rapport au numérique, à l'outil en lui-même en termes de représentation ou d'usage, et dans ce cas c'est à travailler sur la durée.

Nos médiateurs présentent cette utilisation, mais avec 2300 visites par jour en agence, l'on ne peut travailler cet accompagnement sur la durée. C'est une problématique globale au niveau du territoire de pouvoir créer différents lieux adaptés à chacun des profils et des besoins des usagers pour pouvoir au mieux répondre et accompagner les usagers vers ce numérique. C'est une demande d'une partie d'entre eux.

79 % de nos allocataires ont une adresse mail et nous l'ont déclarée et 64 % des bénéficiaires du RSA qui effectuent chaque trimestre une déclaration de ressources, le font sur le site internet. Cette proportion a considérablement évolué en 2 ans.

Christine GARCETTE

Merci à chacun, nous pouvons entrer dans le débat déjà entre nous, avant de le poursuivre avec la salle. Il y a des politiques par service, par direction et l'on est tous sur un même territoire. Est-ce qu'il y a des lieux où se croisent toutes ces réflexions, ces approches ? Peut-être y a-t-il des éléments à l'encontre des réflexions que l'on peut avoir puisque l'on découvre que plus de personnes âgées qu'on pouvait le penser sont équipées, voire sont connectées sur internet 2 heures par jour ?

Lucille RIVERA

Oui, nous avons découvert que les personnes de 50 ans à 75 ans qui se connectent, le font près de 2 heures par jour.

Christine GARCETTE

Cela est peut-être à l'encontre d'une représentation que l'on avait. Est-ce qu'il y a des lieux où vos différents services se rencontrent pour en parler ? Est-ce que c'est l'objet du Conseil départemental du numérique de pouvoir accompagner aussi cette réflexion ? Pouvez-vous faire remonter ces différentes approches ?

Bérénice DELPAL

Le Conseil départemental du numérique est un lieu de réflexion et de contributions qui, on l'espère, sera déterminant. En termes d'institutions et de rapport entre services administratifs, nous avons nos relations habituelles de travail dans lesquelles nous avons inscrit ce sujet du numérique comme un axe de travail important, mais je pense qu'il y a aussi matière à s'améliorer dans la collaboration. J'étais très intéressée par les propos de la CAF et ce qui a été dit sur les médiateurs. En termes de formation, peut-être est-il possible de faire des formations communes. Le numérique nous aide aussi à nous mettre nous-mêmes en réseau ou en partenariat. C'est quelque chose d'intéressant pour l'évolution de

nos différents métiers qui ont des spécificités, mais tous la même structuration. Nous avons à travailler ensemble.

Christine GARCETTE

Par rapport aux personnes concernées, vous nous parliez des élèves, mais je vous pose la question par rapport aux parents : qu'est-il fait en termes d'accompagnement des parents ?

Yacine DIALLO

Il existe dans les collèges un référent numérique, un enseignant qui a soit une prime soit une décharge horaire, pour pouvoir accompagner toute la communauté éducative, que ce soit ses collègues enseignants ou les parents. Des réunions de sensibilisation des parents d'élèves et des formations sont prévues spécifiquement pour eux et se passent généralement le soir après 17 heures ou le samedi matin. C'est une initiative locale au niveau des établissements. Dans le cadre du programme exceptionnel d'investissement, nous avons aussi développé les espaces partagés et notamment des espaces parents dans les collèges rénovés. Cela se concrétise par un local spécifiquement réservé aux parents où l'on retrouve de l'équipement informatique. L'idée est de faire rentrer les parents dans les collèges et d'avoir du personnel à disposition au travers de ce référent numérique ou de professeurs principaux qui viendront les former. Cela peut être la création d'une adresse mail, la première connexion à l'espace numérique de travail. Autre exemple : le Département a lancé à la rentrée dernière le chèque réussite pour les élèves de 6e : pour pouvoir en bénéficier les parents devaient déclarer leurs dossiers sur une plateforme en ligne. Dans les collèges, les chefs d'établissement et les équipes enseignantes ont accueilli les parents d'élèves et ont fait cette démarche d'inscription sur cette plateforme en ligne souvent directement dans le collège.

Christine GARCETTE

Vous nous parliez de l'intérêt de cet accès au numérique pour les personnes âgées et handicapées, mais aussi pour les aidants naturels ou professionnels, mais comment se pose la question de la confidentialité ou de l'accès à des données notamment de ressources pouvant relever de la vie privée ? Un accompagnement est-il prévu pour cela ?

Lucile RIVERA

La question de la confidentialité se pose bien évidemment et doit se travailler en lien avec les personnes âgées et handicapées. Il y a une sensibilisation pour rassurer sur la façon dont les données sont remplies, comment elles sont sécurisées. Il y a tout un travail à faire sur la confidentialité, mais aussi sur les aspects techniques de la préservation de la conservation des données. Il faut bien évidemment sensibiliser les personnes âgées, handicapées, les aidants et les proches, mais aussi les agents en interne qui sont en lien direct avec ces personnes. Il y a un travail de sensibilisation en accompagnant les agents qui travaillent dans le service public pour les informer sur les usages numériques qui se développent pour qu'ils puissent aussi communiquer auprès de nos usagers sur ces nouvelles technologies afin qu'il y ait moins d'inquiétude par rapport à leur utilisation et surtout leurs finalités.

Christine GARCETTE
Merci, nous poursuivons à présent le débat avec la salle.

Un participant

La thématique de la journée est tout à fait passionnante et je suis tout à fait convaincu par ce concept de « pharmacon », poison et remède, c'est à la fois un outil formidable, mais qui cache le meilleur comme le pire. Preuve en est sur le portail « acteurs », les agents du Conseil départemental ont accès à quasiment tous les articles des chercheurs en sciences sociales. D'autre part, la réalité des travailleurs sociaux de terrain dans ce département est que pour l'instant, ils subissent la dématérialisation et c'est un enfer pour beaucoup de nos usagers. La prime d'activité est par exemple exclusivement accessible par la voie numérique.

Je ne suis pas d'accord avec l'intervention de Mme Rivéra: on ne peut pas établir que le lien numérique facilite l'accès aux droits et le non-recours. On ne peut pas faire la corrélation. Au contraire, la plupart des procédures dématérialisées ne sont pas du tout un progrès, cela rallonge les délais. Nous avons eu l'occasion d'échanger avec des salariés de Pôle Emploi qui nous disent que le numérique a un grand impact sur leur organisation du travail. Ils nous parlent de la numérisation intégrale de leurs activités et nous disent que tout cela a pour but de mettre l'usager à distance. Hormis les temps réduits où il pourra être reçu sur rendez-vous, il est abandonné à son sort et formatera rapidement sa relation avec le conseiller par le seul mode électronique sur un rapport purement administratif et informatif, le seul possible à distance. Avec la fermeture des points d'accueil, la dématérialisation est un enjeu énorme. Cette dématérialisation telle qu'elle est menée aujourd'hui conduit à une « bunkerisation » des organismes sociaux où les usagers sont mis à distance. Des fermetures sont constatées aussi bien à la CAF, à Pôle Emploi, à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie. Quelle est la marge de manœuvre pour le virage que veut prendre le Conseil départemental pour que dans les services sociaux, départementaux, dans les circonscriptions, l'on ne subisse pas cette dématérialisation ? Pour le forfait Améthyste, il y a un important problème de délai de traitement : il y a eu des journées de fermeture à la DPAPH pour rattraper le retard.

Romain GARDELLE

Pour la CAF effectivement nous avons une prestation, la prime d'activité, qui est en grande partie dématérialisée. Il y a toujours la possibilité dans certains cas de figure très précis d'avoir des formulaires papier. La CAF n'est pas « tout numérique », elle veut être plus accessible. Ma fonction est de mettre en avant le numérique, mais aussi de faire en sorte que ce ne soit pas un frein. Nous le mettons en lien avec nos autres modes de contact. Il y a toujours nos accueils : il faut savoir que nous avons ouvert en 2015 une 5ème agence sur le département à Aulnay-sous-Bois donc nous développons l'offre de réponses données. Il y a également la plateforme téléphonique pour obtenir une réponse donc ce n'est pas qu'une politique du tout numérique. L'on essaye d'intégrer le numérique dans notre offre d'accueil pour répondre à des attentes d'usagers, pour en accompagner d'autres. Pour une autre partie, l'idée est de re-concentrer les services sur ces publics, notamment au sein de nos accueils.

Lucile RIVERA

Sur le forfait Améthyste, j'ai dit qu'il fallait veiller à la complémentarité, c'est-à-dire que dans le cadre du développement des usages numériques et notamment pour le forfait Améthyste qui a été mis en place en juillet 2014, l'accueil téléphonique et physique a été maintenu. Il faut mettre en avant le tissu partenarial et être réaliste, à savoir que l'usage du numérique peut être un moyen de faciliter l'accès aux droits, mais ne doit pas être subsidiaire. Il doit

être complémentaire à ce qui existe actuellement, mais il faut répondre à ce besoin. Des personnes âgées et handicapées utilisent internet ou les outils numériques et pour elles, l'accès à certaines informations peut être très intéressant et très important. J'insiste donc sur la complémentarité de ces usages numériques.

Bérénice DELPAL

Nous avons montré que nous n'étions pas dans une vision idyllique du développement du numérique pour nos services. La complémentarité, l'attention à l'accompagnement aux usages, les espaces d'accompagnement seront développés plus complètement cet après-midi. Il y a de formidables opportunités, mais il faut faire les bons choix pour les utiliser à bon escient. En revanche, il y a une évolution sociétale que l'on ne peut ignorer et une demande des usagers.

Francisco GARCIA, directeur du CCAS de Bondy

Je voudrais revenir sur les conditions qui sont incontournables s'il l'on veut réussir. Nous avons aujourd'hui un contexte favorable avec cette participation des réseaux, des acteurs, des institutions avec chacun ses difficultés. Si l'on n'aborde pas cette question des difficultés, l'on ne pourra pas voir si les projets que chacun peut mener sont au service de l'usager. Il faudra en vérifier la pertinence et poser les conditions d'évaluation. Ces conditions sont le cœur du sujet : quelles conditions chacun de nous met autour de la table, qu'est-ce que chacun va changer ? Est-ce que chacun est en capacité de faire un effort pour changer sa façon de travailler ? Ce rapport à l'usager nous sommes en train de le changer ensemble, mais il doit être lié aux efforts que nous devons faire pour être meilleurs au quotidien. L'intérêt n'est pas de renvoyer la difficulté aux uns et aux autres, mais de demander ce que l'on fait avec nos difficultés communes que l'on traverse au quotidien. Il faut réfléchir à comment sortir de cette situation et que cette volonté de se nourrir ensemble soit une clé de réussite pour l'avenir et qui est à construire ensemble.

Un participant

Je voudrais intervenir en tant qu'utilisateur final du réseau numérique. Concernant le secteur éducation, vous avez parlé des tablettes dans les collèges. C'est très bien, mais le problème est d'avoir des ressources, des informations pour alimenter ces tablettes. Deuxième question, l'informatique numérique est très bien lorsque cela fonctionne, mais lorsqu'il tombe en panne cela est gênant pour les personnes qui gèrent et pour les utilisateurs. Troisième question, pour les personnes qui cherchent un logement, les SDF, avez-vous pensé à créer des bornes numériques ? Je vous remercie.

Yacine DIALLO

Sur la question des tablettes et plus globalement des équipements numériques déployés dans les collèges, je répète que les tablettes sont une expérimentation qui vient de débuter. En revanche, des équipements numériques sont déployés depuis longtemps sur le département dans les collèges. Comme je vous le disais, nous travaillons avec l'Éducation nationale pour avoir des référentiels pédagogiques qui sont déjà usinés et intégrés dans les équipements déployés. Aujourd'hui nous avons un référentiel de 40 à 60 ressources pédagogiques qui sont intégrées dans nos équipements. Nous ne livrons pas de coquilles vides ! L'Éducation nationale a en charge de concerter les différentes communautés éducatives des 125 collèges du département et nous remonte de façon consolidée les besoins, discipline par discipline. Un arbitrage est fait par rapport à ces ressources et elles

sont intégrées dans les équipements. Pour les tablettes spécifiquement, le même travail a été fait : elles ne sont pas vides, il y a 40 applications et ressources. Les manuels numériques n'ont pas encore été intégrés en raison de la refonte des programmes, mais l'on travaille avec l'Éducation nationale pour faire en sorte que ces manuels soient disponibles directement sur internet et que cet accès soit possible via la tablette. Sur la question des ressources qui est prépondérante, je rejoins complètement votre propos. C'est-à-dire que les équipements sur lesquels il n'y a pas de ressource pédagogique, sont vidés de leur sens. Ce travail de « prémâcher » le travail des enseignants est important et nous le faisons en amont de tous nos projets.

Christine GARCETTE

Je ne pense pas que l'on ait une réponse sur les bornes qui peuvent être installées pour les SDF, mais elle est importante à entendre.

IV Les intervenants sociaux et le numérique

Christine GARCETTE

Je propose d'entendre Hélène Garancher sur l'étude qui a été faite par Emmaus Connect auprès des intervenants sociaux. Emmaüs Connect a choisi de faire une étude pour comprendre quelles étaient les représentations, mais aussi les usages des intervenants sociaux eux-mêmes comme étant les premiers médiateurs numériques.

Hélène GARANCHER, responsable territoriale à Emmaüs Connect

Effectivement la vague de dématérialisation vient transformer l'accès au service public et aux prestations sociales et met en difficulté des millions de Français, notamment ceux qui cumulent précarité sociale et numérique. Face à cela l'action sociale est obligée de revoir ses pratiques professionnelles. Nous nous sommes interrogés là-dessus et nous avons voulu essayer de voir un peu plus finement quelle était la relation entre l'action sociale et le numérique.

Le numérique peut être vu comme une opportunité, mais c'est aussi une possibilité de fracture. L'action sociale est prête à aller vers le numérique parce que si cela fonctionne bien, cela peut renforcer l'accès aux droits et permettre plusieurs opportunités, mais aujourd'hui on a l'impression que cela est plutôt subi au niveau de l'action sociale et des personnes en précarité. Une étude[10] a été menée l'année dernière entre février et mai 2015 par l'anthropologue Yves-Marie Davenel sur 4 champs de l'action sociale : insertion professionnelle, budget et accès aux droits, accueil et soutien ponctuel, le logement et l'hébergement d'urgence. Il a mené une étude qualitative en faisant des focus groupe, des entretiens individuels ; et quantitative avec une étude envoyée à plus de 500 personnes, intervenants sociaux. Nous avons essayé de toucher aussi bien les villes que les zones rurales. Le premier constat rassurant est que le numérique est plébiscité par l'action sociale. 83 % des personnes interrogées considèrent internet comme un outil indispensable mais seulement 58 % considèrent internet comme indispensable dans le parcours d'insertion des usagers. C'est là qu'il va falloir renforcer. Les pratiques sont très éclatées au niveau du numérique, elles viennent de démarches individuelles plus que professionnelles. De plus le souci est que l'assistante sociale ne sait pas forcément repérer l'exclusion numérique et selon le champ de l'action sociale, les difficultés ne seront pas les mêmes. Selon la problématique traitée, la durée de l'accompagnement, les bonnes pratiques par rapport au numérique vont être différentes et les lacunes numériques des usagers ne seront pas traitées de la même façon, ce qui va entraîner des différences de plus en plus importantes.

Pour résumer les principales attentes des travailleurs sociaux mises en évidence dans l'étude, la première est que les usagers soient formés en masse sur le numérique pour qu'ils puissent gagner en autonomie. La deuxième attente est d'interpeller les pouvoirs publics sur l'importance des problématiques numériques pour les publics fragiles. Il est important de sensibiliser et la journée d'aujourd'hui montre que ce sujet progresse. Le dernier enjeu est de se former et d'avoir les outils pour accompagner les personnes fragiles sur cette dématérialisation.

Si l'on revient sur les chiffres, la place du numérique dans la pratique professionnelle : le numérique est un outil indispensable pour 83 % des personnes interrogées et utile pour 17 %. Il y a une place prépondérante d'internet, mais la grosse problématique est que les professionnels de l'action sociale ne sont pas tous formés au numérique et à la dématérialisation et il y a beaucoup d'autodidactes.

---

10 *Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation* , Etude réalisée par Yves-Marie Davenel, in Les Etudes Connexions solidaires, avril 2016 www.connexions-solidaires.fr

Une question portait sur la formation : seulement 14 % des personnes interrogées vont répondre qu'elles ont reçu une formation sur ces aspects. Il en reste donc un grand nombre qui fait du bricolage et se débrouille avec ses outils personnels. L'on remarque beaucoup d'échanges de bonnes pratiques entre intervenants sociaux, mais il n'y a pas de recensement ni de partage systématique, donc les pratiques sont propres à chaque accompagnant et sont très diverses, et loin de ce que l'on attend de l'accompagnement social.

Les usages professionnels par rapport au numérique sont surtout liés à l'outil métier : les intervenants sociaux vont s'en servir pour se documenter à 99 %, pour échanger avec l'extérieur à 92 % et pour faire des démarches pour leurs usagers. Par contre, pour la relation avec l'usager, moins de 50 % déclarent échanger par mail, le mode privilégié restant l'entretien en face à face.

Christine GARCETTE

Est-ce qu'ils disent pourquoi ?

Hélène GARANCHER

Il y a une contrainte légale déjà : l'e-mail a une valeur juridique et l'on va l'utiliser moins facilement. Au-delà de l'usage du mail et du numérique, par rapport aux services publics, il y a de nouveaux freins, car il y a moins de référents supports et les plateformes téléphoniques ont été remplacées par des plateformes en ligne ce qui amplifie les difficultés. De plus le contact par internet est moins fluide que la ligne téléphonique.

Le deuxième grand constat qui est problématique pour l'action sociale est que l'accompagnement au numérique entre dans les pratiques. Ce sont des démarches faites fréquemment par les intervenants sociaux. 95 % des travailleurs sociaux interrogés déclarent faire souvent ou parfois des démarches avec les usagers. Le problème est que 75 % déclarent faire des démarches à la place des usagers et c'est là que se pose le problème. Effectivement cela prend moins de temps, mais l'autonomie de l'usager est diminuée par rapport à sa relation au service public. Or c'est l'inverse de ce que devrait être la première mission de l'intervenant social qui est de pousser à l'autonomie.

Sur la capacité à former les usagers et à les orienter, une première difficulté est d'identifier rapidement les lacunes numériques des usagers et de les former. 17 % vont les former eux-mêmes, 44 % vont l'orienter vers une structure spécialisée et 40 % seront en incapacité de les aider parce que les structures sont assez peu équipées et qu'il y a peu de formations au numérique aujourd'hui chez les intervenants sociaux. Il n'y a pas d'outil partagé pour détecter les lacunes numériques : chaque intervenant social aura sa pratique personnelle. Pour la formation, les travailleurs sociaux aimeraient que les usagers soient formés au numérique, mais ils ne peuvent pas le faire eux-mêmes. Par ailleurs la formation demande un suivi car le numérique est surtout une pratique. Concernant la détection puis la formation, le problème est de savoir orienter vers des structures adéquates qui pourront former et aider sur le numérique, mais il y a assez peu de maillage entre les acteurs du numérique et ceux de l'action sociale. Selon l'étude, 44 % seulement des professionnels savent orienter vers un espace public numérique qui n'est pas toujours connu d'eux.

Le numérique est reconnu par l'action sociale comme un outil formidable pour les sujets connectés. Il a des avantages forts, mais avec des pratiques très différentes et des appréciations très subjectives, car chaque acteur de l'action sociale aura sa propre pratique et va conseiller différemment.

Surtout, il y a des contraintes fortes pour les usagers notamment la bancarisation. Il est difficile aux personnes n'ayant pas de compte bancaire d'avoir des accès. Il y a également des problèmes de budget, de langue et de contrainte légale. Des problèmes déontologiques se posent pour les travailleurs sociaux par rapport à l'accès au numérique, et notamment à l'accès à des sites comme celui de la CAF ou aux e-mails personnels. Les travailleurs

sociaux sont beaucoup confrontés à la problématique de demander son code à l'usager pour pouvoir rentrer sur le site à sa place, ce qui pose des problèmes de confidentialité et de déontologie forts. Le numérique est une très belle opportunité, mais pour les personnes qui ne sont pas connectées, il y a beaucoup de difficultés par rapport à l'équipement, à la connexion, aux compétences et à l'illettrisme.

Je rajouterai un autre frein qui est psychologique. Les intervenants sociaux jugent les outils proposés par les opérateurs assez inadaptés.

Pour en revenir à la relation entre le professionnel de l'action sociale et l'usager, l'obligation du passage au numérique entraîne sur les publics en précarité une perte d'autonomie qui est forte et qui impose une modification de la posture du travailleur social dans sa relation à l'usager. Les travailleurs se sentent effectivement en manque de dialogue avec les grands opérateurs, ils n'ont pas l'impression que leur expertise est prise en compte notamment par rapport aux publics fragiles. Surtout la dématérialisation est assez peu anticipable par les travailleurs sociaux. Le dernier exemple en date est la dématérialisation de Pôle Emploi où le décret est paru en novembre, l'information officielle faite en janvier et depuis mars l'on ne peut s'inscrire que de façon numérique.

Pour conclure, la dématérialisation pour les travailleurs sociaux a été peu anticipée, elle est subie. Pour une grande majorité des intervenants sociaux interrogés, les services numériques sont vraiment considérés comme un outil qui vient compléter leur boîte à outils professionnelle. Cependant aujourd'hui la perception du numérique se fait par le prisme des difficultés rencontrées par rapport aux usagers qui sont éloignés du numérique. Pour les publics accompagnés par l'action sociale et éloignés du numérique, il y a une forte alerte de l'action sociale sur une nouvelle forme d'exclusion liée à la dématérialisation. L'étude montre aussi que les intervenants sociaux sont prêts à renouveler leurs pratiques grâce au numérique, mais dans un sens qui se rapproche de leur mission et qui va vers l'autonomie de leurs usagers.

Christine GARCETTE

J'ai oublié de préciser que votre association fait partie du Conseil départemental du numérique en Seine-Saint-Denis. Vous avez ce rôle d'alerte et de diagnostic, repéré et noté dans un certain nombre d'articles qui sont dans le dossier documentaire. Vous alertez sur le manque de formation des travailleurs sociaux : c'est le manque de formation à l'usage du numérique en formation initiale, la part que cela prend dans la relation ou l'accompagnement, et notamment ce diagnostic numérique que vous préconisez et qui n'est peut-être pas encore suffisamment inscrit dans les pratiques.

Hélène GARANCHER

La problématique est sur les 3 niveaux : les travailleurs sociaux ne sont pas forcément formés au numérique pour eux-mêmes, ils ne sont pas formés à la détection de la précarité numérique et ils ne sont pas formés à l'orientation des publics vers les structures.

Christine GARCETTE

Ce sont 3 axes qui seront repris dans la table ronde de cet après-midi et qu'il faut travailler. Je vous ai dit en début de journée que nous n'en étions qu'à un point d'étape de la réflexion, il y aura probablement des groupes de travail ou autres qui permettront d'avancer. Vous ouvrez en tout cas de nombreuses perspectives.

V. Billet d'humeur : paroles du terrain

Christine GARCETTE

Quelques mots d'explication sur le texte qui va suivre: ce sont les propos recueillis en ligne, anonymement, des travailleurs sociaux du département à qui nous avons posé quatre questions :

- *en quoi le développement du numérique a-t-il une incidence sur vos pratiques, sur la relation à l'usager ? quelles questions cela vous pose t-il ?*
- *avez-vous des expériences positives de l'usage du numérique dans l'accompagnement de vos publics ? Si oui pouvez vous donner des exemples ?*
- *quelles seraient pour vous les actions à mettre en œuvre pour éviter la fracture numérique ?*
- *sur quels points auriez vous besoin d'être aidé pour que l'évolution du numérique s'intègre mieux dans vos pratiques ?*

Les propos recueillis ont été librement mis en voix par le collectif ESORS composé de travailleurs sociaux et de comédiens.[11]
Merci à tous ceux qui nous ont répondu, nous voulions que cette parole du terrain fasse partie des débats de la journée, elle donnera lieu à d'autres prises en compte dans les semaines à venir.

Ces verbatim, repris tels quels, illustrent bien de notre point de vue, les avis souvent en contre-point des travailleurs sociaux, et leurs craintes, tirées de leur expérience professionnelle au quotidien, que la fracture numérique ne se développe. Ils reprennent pour beaucoup, les éléments tirés de l'étude d'Emmaus Connect, présentée par Hélène Garancher.

Le numérique dans le social, geek ou pas geek ?[12]

- Le numérique c'est chronophage !!!!
- Dans cette période de dématérialisation des documents administratifs, le développement du numérique est indispensable.
- Le numérique, moi: je n'utilise pas !
- le numérique apporte fluidité, réactivité et traçabilité....
- Le numérique crée une distance avec l'usager
- C'est quoi le numérique dans l'administration ?
- J'aimerais que l'évolution du numérique soit acceptée comme un progrès et non comme une contrainte supplémentaire par les collègues, souvent réfractaires et nostalgiques du papier, des anciennes méthodes
- J'ai besoin d'aide très technique…. par exemple, je ne sais pas bien lier les fichiers à transférer.
- Le numérique diminue les risques d'erreurs
- Arrêtons la dématérialisation sauvage… ne rien imposer.
- Je vois dans le numérique l'avènement d'un contrôle général
- Fracture numérique? géographique? générationnelle? Quel que soit le cas, il semblerait qu'un accès simplifié et plus large au numérique puisse être le bienvenu.
- Un petit clic vaut mieux qu'une grande claque!

---

11 ESORS (Et Si On Ré-enchantait le Social) cf annexe

12 Les intertitres sont ceux donnés par le collectif ESORS

Gain de temps ou perte de temps ?

- Le numérique est une opportunité de gestion plus rapide de dossiers dans le cadre de l'accès aux droits.
- Beaucoup d'administrations renvoient les usagers vers un site internet qu'ils ne savent pas manier Ils viennent au service social pour être aidés. Nous devons créer avec eux une adresse mail, les aider à accéder à un service qu'ils maitrisent encore moins que les formulaires papiers. Cela nous prend plus de temps et cela ne facilite pas les démarches pour l'usager. De plus, certains sites sont très compliqués à gérer (ex: demande de logement social en ligne).
- Lorsque je demande à un usager de me fournir un document et qu'il me le transfère de son portable vers ma boîte mail, alors qu'il est toujours en entretien avec moi, c'est vraiment un gain de temps.
- Tous les usagers du service social n'ont pas accès a internet. Conséquence ? Une surcharge de travail pour scanner leur document même si cela fait gagner du temps.
- L'envoi de documents scannés qui permet aux usagers de compléter rapidement un dossier en vue d'ouvrir un droit; la rédaction de mails ou l'envoi de documents pour des personnes handicapés ou à mobilité réduite facilitent le contact et l'échange d'informations
- Service RSA: augmentation de passages sans rendez-vous auprès des chargés d'insertion pour les démarches en ligne avec la préfecture, les demandes de logement, les demandes d'extraits de casiers judiciaires, les impôts. Ce sont souvent des demandes urgentes pour lesquelles nous passons beaucoup de temps. L'équipe insiste sur le sentiment de pression que ces demandes produisent sur elle.
- L'échange de mails avec les usagers facilite souvent le traitement de leur dossier. cependant l'inconvénient est que face à l'afflux trop important de mails, il est parfois impossible de tout traiter
- Gain de temps dans les recherches de données et l'archivage
- Augmentation du passage à l'accueil pour remplir en ligne des documents, notamment de la part des locataires de foyers de travailleurs migrants
- Un point positif: au moins les papiers ne sont pas…perdus !

Autonomie ou dépendance ?

- La numérisation des dossiers pose la question de l'autonomie de certaines familles à accéder et à maîtriser l'outil numérique (code d'accès, tablette, ordi, etc....). Les personnes exclues de ce processus, se tournent donc de plus en plus vers les services sociaux qui jouent un rôle de facilitateur.
- Le développement numérique a complètement modifié mes fonctions de secrétaire depuis mon arrivée à la circonscription. A mes débuts, une grande partie du temps de travail était consacrée à la frappe et à la mise en page, l'autre à l'accueil du public. A présent, l'outil informatique permet aux travailleurs sociaux de saisir directement leurs rapports et leurs évaluations avec une intervention du secrétariat moins lourde, voire quasi-nulle quand les AS le maîtrisent parfaitement. Le temps ainsi libéré au secrétariat permet un accueil plus affiné avec des interventions administratives quotidiennes à la demande des personnes. En effet, les démarches administratives (Préfecture, Caf, Sécurité Sociale etc...) se faisant presque exclusivement via internet, ne nécessitent pas la mobilisation d'une AS. Les limites de l'usager, qu'elles soient matérielles, intellectuelles ou éducatives ont besoin d'une aide efficace. Se pose alors la question de l'évolution des fonctions du secrétariat qui mériteraient peut-être même d'être requalifiées car le poste de secrétaire sociale a aujourd'hui des spécificités totalement différentes qui demandent une connaissance pointue de l'outil informatique et des démarches administratives.
- De nombreux prestataires et services publics développent le numérique et deviennent inaccessibles pour certains usagers (illettrisme, pas d'ordinateur, incapacité à utiliser un ordinateur...). Les usagers nous sollicitent donc pour avoir accès à ces services. Cela modifie nos pratiques puisque certains rendez-vous sont pris avec nous uniquement pour aller sur internet accéder à des sites.

- Dans le cadre de culture du cœur, l'usager peut choisir via internet des contremarques gratuites pour assister à des spectacles.
- Il faut laisser aux personnes la possibilité de faire une démarche en numérique et en version papier. Que l'on maîtrise ou pas l'outil informatique, cela doit rester un choix. Tous le monde n'a pas forcément envie de renseigner des données le concernant sur internet à l'ère du piratage informatique, des hackers, des virus, divulgations de données…
- Des aidants de personnes dépendantes se renseignent sur internet pour trouver des solutions d'aide aux aidants, fréquenter des forums ... Je peux aussi les renvoyer, quand ils sont à l'aise, vers des sites grand public qui expliquent mieux que je ne saurais le faire le fonctionnement des EHPAD, de l'aide sociale à l'hébergement, des critères de choix d'un établissement...je leur donne des références précises de sites.

Un écran qui fait écran

- Les dysfonctionnements informatiques nous bloquent ou nous ralentissent dans l'avancement de notre travail
- Pour qu'il soit efficace, le numérique doit être au service de la personne et non l'inverse.
- Le numérique est utile quand il s'agit de documents à transmettre à divers organismes ou institutions, mais il prend considérablement le pas sur la relation d'aide, la relation à l'autre et le travail social. Est-il normal pour un travailleur social de passer 70% de son temps à écrire les comptes-rendus sur des logiciels et à faire des statistiques ? Ne gagnerions-nous pas en efficacité et en qualité si le numérique n'occupait pas une place prépondérante ?
- Il faut être vigilant sur l'éthique. notre intervention peut passer par l'utilisation du numérique toutefois il faut des gardes fous. L'usager doit être en mesure d'avoir un accès similaire aux professionnels, dans sa compréhension et dans l'usage qu'il en fait. Un compte personnel doit le rester.
- En règle générale : le numérique ne doit pas remplacer toute autre forme de relation et de communication (échanges, formation, information) et ne doit pas s'imposer à un rythme qui n'est pas celui de tous, et en particulier du public précarisé. Il doit rester au service de l'humain et non l'assujettir et l'isoler.
- Dans la relation à l'usager cela permet parfois de créer du lien lorsque - pour les adolescents surtout - ils voient que je connais.
- La nécessité d'avoir recours à l'informatique pour tout peut dénaturer la relation humaine qu'il peut y avoir entre un travailleur social et un usager. En effet, lorsque nous faisons des démarches informatiques en présence de l'usager, nous sommes moins à l'écoute, et moins dans observation du non verbal.
- Je n'ai rien contre la numérisation tant qu'elle est accessible à tous - ce qui n'est pas le cas, que la transition est accompagnée de façon adaptée - ce qui n'est pas le cas,
et tant qu'elle ne se substitue pas à l'accueil de la population par les différentes administrations, qu'elle ne devient pas un passage obligé, une façon de mettre les personnes à distance, dans une logique de rationalisation des coûts - comme c'est actuellement le cas.
Je ne voudrais pas que le service social (le seul qui reste accessible et ouvert) devienne lui même un passage obligé pour les oubliés du numérique, qui cumulent par ailleurs des difficultés majeures et qui n'ont pas besoin d'un nouveau support d'exclusion. Je crains que ça devienne un écran de plus entre nous et les usagers, au détriment de la qualité de la relation, de la qualité de présence qui est notre cœur de métier, que ça nous enferme un peu plus dans le "faire" au détriment de l'être"

Petite liste de choses à faire

- Créer un lieu par commune bien identifié pour aider les personnes à faire les demandes
- Embaucher des écrivains administratifs par circonscription formés et outillés à cet effet.
- Disposer d'un matériel informatique performant qui fonctionne correctement parce que nous avons des bugs très très régulièrement, quasiment toutes les semaines et parfois même, plusieurs fois par semaine.

- Bénéficier de salles en accès libre dans les postes, gares, mairies…
- Renforcer les cours d'alphabétisation en y intégrant une sensibilisation à l'usage d'internet.
- Installer des PC en "libre-service contrôlé" pour que la population puisse faire elle-même ses démarches avec un aiguillage (le nôtre en l'occurrence).
- Accompagner les professionnels à l'usage des outils numériques.
- Equiper les services et notamment du service social, l'ASE et la PMI avec les mêmes outils
- Créer des coffres forts numériques pour les usagers
- Créer des salles d'attente dans les institutions équipées en wifi
- Financer l'acquisition de matériel informatique pour les familles défavorisées
- Créer des accès privilégiés sur certains sites officiels serait profitable comme nous en bénéficions déjà avec Caf-pro. Par exemple, lorsque que nous demandons un rendez-vous en Préfecture pour un renouvellement de titre de séjour (exclusivement sur internet), nous devons transmettre notre adresse mail pour validation. Le site bloque alors notre adresse au bout de trois demandes effectuées.
- Bénéficier de versions plus récentes de logiciels c'est vraiment le plus important, après le reste est accessoire
- Réfléchir à la question du stockage des données, du droit à l'oubli
- Il serait souhaitable de prévoir un archivage numérique inviolable à 100% pour éviter que les données sensibles ne soient jamais exploitées par autrui aux fins de ficher la population
- Les ordinateurs doivent être robustes mais très ergo et beaux! Si c'est moche ça n'attire vraiment pas. Faut que ça paraissent innovant! Il faut vendre du rêve! (type design nordique, après je comprends qu'il y ait un budget à respecter mais autant faire un truc bien que cinq tout pourris je pense…)

VI. De la fracture numérique à la e-inclusion

Christine GARCETTE

Pascal Plantard, nous poursuivons notre échange avec vous : pouvez vous analyser avec nous les causes de la fracture numérique, et les façons de la prévenir ou d'y remédier ? comment parvenir à la e-inclusion ?

Pascal PLANTARD

Qu'est-ce que la fracture numérique (digital divide) ? En 1992 le web est libéré et en 1996 le Président des États-Unis Bill Clinton déclare que l'on ne peut pas laisser les jeunes de l'autre côté de la fracture numérique. Au début du siècle, alors que 0,01 % de la population possédait une voiture, pourquoi ne s'est-on pas posé la question de la fracture automobile ? Cela veut dire qu'immédiatement, l'on va cheviller ce nouvel âge des technologies qu'est l'internet par une idéologie un peu totalitaire d'un internet global pour tout et pour tous, avec l'idée que la fracture numérique est la fracture sociale.

Est-ce que l'un d'entre vous se rappelle d'un seul chercheur ayant utilisé pour les processus d'exclusion ou d'insertion, le terme de fracture avant les années 1990 ? Il n'y en a pas. Les fractures numériques sont un des premiers envahissements du champ social par une notion liée au numérique. La fracture numérique nous pose un certain nombre de soucis puisque la société de l'information qui s'installe dans les années 1990 a des solutions pour cela : baisser le prix des machines, subventionner le taux d'accès, former les publics, simplifier les interfaces.

La notion de « fracture numérique » a juste un problème de validité à plusieurs niveaux : Premièrement, elle occulte l'importance de la socialisation, de l'histoire des technologies. On ne peut regarder nos 17 % d'aujourd'hui à la manière des 90% d'il y a 15 ans. Clairement, ce ne sont ni les mêmes personnes, ni les mêmes problématiques, ni les mêmes territoires. Deuxième écueil, la question des niveaux : très vite on s'est rendu compte que l'accès n'était pas l'alpha et l'oméga de la fracture, car une fois que l'on y a accédé, il n'était pas garanti que l'on s'approprie cette technologie. Ensuite il n'était pas garanti que l'on ait des usages larges, des pratiques différenciées. Enfin ce n'est pas du tout garanti que les informations que nous récupérons dans ces pratiques numériques puissent être interprétées de manière distanciée, citoyenne et autonome, et ensuite il n'est pas du tout évident non plus que cette interprétation des informations puisse être transposée dans d'autres champs (apprentissage, insertion professionnelle,travail). Globalement, la fracture numérique est une notion idéologique, chevillée au projet de l'internet mondial et cette notion a plutôt tendance à polluer le débat qu'à nous servir. Il serait plus intéressant de parler des inégalités, des exclusions puis des opportunités offertes par le numérique. C'est le débat qui va m'amener à aborder avec vous la question de l'e-inclusion.

Deuxième notion très importante, cela a été dit ce matin par rapport au public handicapé et âgé : comment qualifier les inégalités sans faire des tableaux sombres de personnes très exclues en essayant quand même de voir les questions de potentialités ? L'important, c'est la connaissance des pratiques effectives des publics et non la représentation que nous avons de ce que font les uns et les autres avec les technologies : la représentation de la haute administration vis-à-vis des travailleurs sociaux et des enseignants, des travailleurs sociaux et des enseignants vis-à-vis des publics, des publics entre eux, de l'ensemble du marketing technologique vis-à-vis de tous ces publics.

Nous faisons tous les ans une enquête e-inclusion en Bretagne qui se prolonge aujourd'hui dans le cadre d'un grand projet de recherche national appelé Capacity. Nous essayons d'observer qui sont les non-usagers et pourquoi ils n'utilisent pas les technologies. S'il reste encore des personnes âgées, des travailleurs pauvres, des bénéficiaires des minima sociaux, la population SDF, etc. nous avons eu la surprise de découvrir aussi que 65% des non-internautes bretons interrogés, nous ont dit qu'ils n'utilisaient pas les technologies parce

qu'ils se sentaient isolés socialement. On peut être âgé, avoir un environnement et utiliser les technologies, comme l'on peut être jeune en centre urbain et étudiant et être en position de décrocheur à la fois du système universitaire, mais aussi des technologies. Et cela pose des questions d'une autre nature que celle de la fracture numérique. C'est sur l'isolement qu'il faut travailler, en particulier étudier les familles monoparentales qui se retrouvent en conflit avec plusieurs représentations. Probablement est-on sur d'autres facteurs qui ne sont pas numériques et qu'il est très important de prendre en compte, quitte à les faire résonner avec les questions numériques.

Par ailleurs je voulais vous inviter à réfléchir à la dimension territoriale. Je vais vous partager les résultats d'un autre programme de recherche que nous avons mené dans 3 académies (38 collèges, 9 monographies, 3300 questionnaires) nommé : INEDUC. L'idée était de voir quelles étaient les inégalités chez les collégiens entre les parcours numériques, les parcours scolaires et ceux de loisirs.

Chez les collégiens, les 3 parcours sont intimement corrélés. Ceux de l'hyper-centre ayant énormément de loisirs et de bons résultats scolaires sont de grands pratiquants du numérique. En revanche, lorsque l'on rentre dans les taux d'équipements et dans les quartiers, les enfants des classes populaires ont souvent tendance à être plus équipés que ceux des upper classes parce qu'en général il y a un « dessaisissement parental ». Cela veut dire qu'une catégorie de parents serait plus sensible au discours du marketing technologique et laisserait cette histoire de génération Y plus à portée de leurs enfants. Il y a un transfert de la responsabilité parentale sur le numérique vis-à-vis des adolescents. Ce sont des parents qui ont eu du mal à résister à la télévision quand ils étaient petits ou à la dernière console de jeu et qui assez rapidement équipent leurs enfants de manière plus précoce avec des technologies numériques.

Ce que l'on a constaté aussi est qu'il y a une vraie différence entre les familles populaires et les upper classes au niveau de la localisation dans la maison. Il y a encore des familles qui arrivent à résister avec un ordinateur central ou dans un bureau qui serait sous la dépendance des parents et l'on constate des taux d'équipement et d'usage de la télévision, des ordinateurs et des consoles de jeux en chambre plus importants chez les classes populaires que chez les upper-classes.

Tout cela s'installe dans un registre territorial très différencié. Nos chiffres démontrent une vraie différence entre l'ultra rural profond en zone blanche non connectée et les hyper-centres. Nous avons des fragmentations de territoires qui doivent moduler ces propos. Cela est vrai globalement à l'échelle des 3 académies. Dès que l'on rentre sur un territoire, il y a des dispositifs d'accompagnement parentaux, il y a des dynamiques pédagogiques dans les collèges qui peuvent compenser cela dans le dialogue avec les parents et cela nous l'avons observé presque à l'échelle de la barre d'immeuble. C'est-à-dire que la notion de quartier n'est probablement plus très opératoire quand il s'agit de politique de la ville ou de politique numérique. Nous sommes en train d'essayer de développer la notion de « bassin de vie » et cela est très important puisqu'il y a des concentrations de problématiques sociales, psychologiques, d'emploi, etc. qui peuvent être réduites à des espaces géographiquement réduits, alors que globalement l'on peut établir une politique un peu générale sur de grands espaces plutôt homogènes.

Par ailleurs, il y a 2 ans nous avons fait un travail sur les lycéens du centre-ville de Rennes et sur les lycéens des lycées professionnels de la périphérie rennaise. Les premiers utilisent Facebook pour tout faire, autant pour préparer un dossier que pour leurs sorties ou entrer dans une communication plus fluide. Les apprentis boulangers l'utilisent le vendredi soir pour organiser leurs soirées, y mettent leurs photos le dimanche. Ce sont 2 images contrastées de l'adolescence et de la génération Y ! Les adolescents des territoires particuliers ayant des capitaux sociaux ou culturels différenciés se confortent à l'un ou à l'autre. Quand vous faites des entretiens avec les enseignants des lycées professionnels, ils vous disent avoir plus de mal à faire aller leurs élèves sur l'ENT pour faire des exercices, qu'avec les élèves du centre-ville. Dans le discours des maîtres boulangers, le numérique est un ennui, car ce n'est pas leur métier. Les chambres de commerce les obligent à faire de la comptabilité. Il y a toute une chaîne symbolique qui fait que ces jeunes sont à la fois de la génération Y et à la

frontière où il sera plus difficile de se retrouver dans des littéracies numériques. Ce sont des travaux de recherche qui nous permettent de contextualiser les environnements qui vont ou non favoriser ces changements de groupes sociaux, ces apprentissages, etc.

Les fab-labs sont une invention très récente qui vient d'Amérique du Nord, particulièrement du MIT (Massachusetts Institute of Technology). Il s'agit de lieux où l'on propose de faire de la fabrication numérique. Le symbole du fab lab est l'imprimante 3D. L'autre est la carte Arduino. Ce qui est intéressant est de savoir comment, à partir de ces espaces, en faire quelque chose qui soit vraiment intéressant. Des médiateurs numériques ont accueilli des jeunes à la Belle de Mai à Marseille, qui est le quartier le plus pauvre d'Europe. Ceux-ci avaient des compétences numériques extraordinaires, ils programmaient et avaient fait des machines à produire du son, des micro-robots, etc. Les animateurs les ont incités à faire une formation et les jeunes ont disparu de l'activité, car ils ne pensaient pas en avoir la légitimité. Eux jouaient à monter des robots comme ils jouent à recomposer des scooters ! Certaines compétences sont beaucoup plus contextuelles qu'on ne le croit !

Dernier exemple, j'accompagne la fin de thèse d'une doctorante, qui est immergée auprès des jeunes SDF de Rennes depuis maintenant 4 ans. Premier constat : parmi les jeunes qu'elle a observés il y a maintenant 4 ou 5 ans, les plus jeunes d'entre eux portaient les téléphones portables autour du cou ou à la ceinture comme des bijoux, un peu sur le modèle des gros bijoux des rappeurs. Certains rappeurs font même dorer des objets high-tech pour qu'ils deviennent des bijoux. Avant le forfait à 2 € de Free et le choc de l'annonce de Free de 2012, elle s'est aperçue assez vite que ces portables n'avaient pas de carte SIM et ne servaient que de bijou. Ils lui ont dit qu'ils les portaient pour rester jeunes !

On est dans cet usage de la technologie ultra-symbolique. Nous faisons le corrélatif avec le suréquipement des élèves de SEGPA en Smartphones. Cette fonction bijou n'est pas à prendre à la légère. L'étudiante a été dans certaines associations caritatives où les jeunes cachent leurs téléphones, parce que dans certains endroits, l'on ne peut pas et demander à manger, et avoir un téléphone portable. Cela doit nous faire réfléchir à nos propres comportements vis-à-vis des technologies. Pour certains ce sont des bijoux et pour d'autres ce sera des machines, mais les chemins de distanciation et d'appropriation ne sont pas homogènes pour tout le monde.

Autre focale : le pouvoir de dévoilement des technologies renvoie au fait social total : les 3 « tribus » classiques identifiées par la sociologie de la rue que sont « les clochards, les zonards et les galériens» (pour reprendre les termes de François Dubet), avaient des pratiques numériques très différenciées. Chez les clochards, aucune pratique numérique si ce n'est la petite radio éventuelle. Chez les zonards et punks à chiens, la grande découverte : ils ont une socialisation de tribu, ils ont des codes, une manière de faire respecter des espaces. Cette socialisation différente se traduit sur le web de manière incroyable. Albert La Panthère est devenu très célèbre en décrivant sur le web son trajet autour du monde. L'on est dans cette revendication antisociale. Petit détail, l'étudiante a eu accès à leur compte Facebook : ils donnent très rarement leur véritable identité aux travailleurs sociaux dans les dispositifs institutionnels. En général ils ont plusieurs comptes Facebook, mais il y en a toujours un où il y a leur nom et leur prénom. Ces comptes sont destinés à leur famille s'il leur en reste une.

Troisième catégorie, les galériens : ils connaissent en règle générale rupture familiale importante, passage par l'éducation spécialisée, décrochage socio-scolaire très important et désocialisation violente… C'est l'une des tribus de la rue qui veut se rendre invisible en ne partageant pas les rituels et espaces avec les zonards, en essayant d'être bien habillée. Ce sont des adolescents très fragiles sur le plan psychologique, donc il y a beaucoup de passages à l'acte. C'est la tranche de population qui cumule à la fois les passages à l'acte, les actes de délinquance et les difficultés de socialisation qui renvoient à des actings out très importants. Sur le web également, ils peuvent se mettre à pratiquer les films de torture, d'agression, etc. ce que l'on ne trouve pas dans la catégorie des zonards. Il faut traiter différemment la question des SDF classiques. Les zonards n'ont pas besoin de nous, mais l'intérêt est de se saisir de manière importante des pratiques numériques des jeunes « galériens ».

Je fais un lien avec nos pratiques sur les SEGPA et le décrochage scolaire : j'anime des profs labs qui sont des groupes d'analyse de pratiques comme ont pu en faire les travailleurs sociaux dans des établissements où sont implantés des étudiants ou des doctorants. La parole des enseignants se libère et ils commencent à décrire des processus. Une partie des situations de harcèlement des collèges de SEGPA décrites par les enseignants vient d'un quiproquo culturel terrible chez les jeunes collégiens. Selon la norme sociale, l'on a droit à une espèce de vie amoureuse, voire de sexualité, augmentée par l'internet. Il est donc normal pour les adolescents de se contacter par SMS, internet, etc. Certains jeunes testent cela auprès des filles avec 3 mots de vocabulaire, 26 fautes et 3 gros mots ! C'est moins facile qu'avec un vocabulaire complet sur lequel on peut éventuellement entretenir un début de relation respectueuse avec une jeune fille. Ils se font rejeter et ensuite leur réaction ne passe plus par l'internet. Les plus calmes réessayent, les moins calmes vont directement voir la fille et la frappent. Ces descriptions nous permettent de regarder les situations de harcèlement avec un autre regard…

Sur les enseignants, dans le travail que nous menons, je n'ai pas rencontré un seul enseignant « anti-technique » à ce jour sauf un professeur d'EPS qui partait à la retraite ! Il n'y a pas d'enseignant qui n'ait pas de pratique numérique personnelle. Les communautés d'enseignants sur le web sont très importantes. Un tiers des contributeurs Wikipédia sont enseignants ou formateurs. Cependant ils sont en prise en permanence avec des injonctions paradoxales, à savoir que l'on ne peut à la fois demander d'utiliser les outils numériques institutionnels alors que les élèves utilisent des outils numériques à leur manière, de former de futurs citoyens responsables dans le milieu clos de l'ENT, de se former au numérique alors que les formations sont uniquement techno-centrées et que la même demande en termes de travail social est faite par les enseignants. C'est-à-dire qu'en plus des formations techniques de prise en main qui sont importantes, des formations sur les usages, sur les modèles pédagogiques, sur les enjeux du numérique sont essentielles pour que les enseignants ou les travailleurs sociaux donnent du sens à ce qu'ils vont faire.

L'intervenante de ce matin, de la Direction Enfance Jeunesse a dit que les enseignants « butinaient » : elle a raison, les enseignants « butinent » toutes les ressources technologiques. Il faut que l'on se rappelle que le cœur de notre travail n'est pas de programmer des actions qui partent d'un point A pour aller vers un point B, car ce n'est pas nous qui décidons du point B, ce sont les enfants, les usagers, les patients pour le soin et cela nous contraint à bricoler. Là où les enseignants sont en difficulté, c'est sur le « braconnage » : comment faire pour intégrer par exemple dans la norme scolaire ces nouvelles normes sociales d'accès au savoir, à la communication, etc. Les enseignants peinent à tenir les deux bouts d'une société numérique ouverte et d'une société scolaire très fermée, d'où notre rapprochement récent avec les travaux d'Agnès Van Zanten sur l'orientation des classes populaires en banlieue. Nous sommes en train de nous regrouper avec des collègues spécialistes des questions de disqualification scolaire et l'on se rend compte que le numérique révèle ces aspects-là.

Pour finir, il me semble qu'il faut vraiment se méfier des 3 pouvoirs spécifiques du numérique qui ne sont pas forcément activables du côté du pouvoir d'agir :

- Le premier pouvoir est le pouvoir de renforcement : il est très difficile d'avoir une position objectivée vis-à-vis des technologies. À chaque échange sur des questions de politique publique et d'intervention de terrain, on est très vite dans le pour ou contre. Tout cela est étayé sur une force de représentation qui est basée sur des mythologies et des imaginaires très forts et avoir une position un peu distanciée et critique demande un gros effort. C'est ce qui explique pourquoi, par exemple, chez les enseignants, (moins chez les travailleurs sociaux), les jeunes enseignants ne sont pas ceux qui utilisent le plus le numérique. Ils sont tellement pris dans la contrainte de tenir leur classe et leur programme que le profil d'enseignant militant numérique se situe plutôt entre 35 et 45 ans, chez des personnes qui n'ont plus de risques professionnels et vont vers l'extérieur. Cela veut dire que cela prend du temps de travailler sur nos propres représentations et ce pouvoir de renforcement est très fort, y compris avec les publics. Il n'est pas aussi simple d'essayer d'évaluer les

compétences, les cultures numériques des publics, cela demande une vraie formation, des échanges, du travail.

- Deuxième pouvoir, celui de dévoilement: c'est ce que je viens de vous dire sur les SDF, sur les profs labs. Quand on observe les pratiques numériques, l'on observe des processus psychologiques et sociaux qui sont très difficiles à observer ailleurs, car le numérique fait tiers et les pratiques sont moins enfouies, moins articulées avec d'autres pratiques.

- Le troisième pouvoir est le lien, c'est-à-dire que globalement ce sont des machines à socialiser. Leur position dans la société fait qu'elles ont un potentiel de création de liens qui est très important.

Je conclus sur un dernier mot : nous travaillons sur un programme important appelé Capacity pour essayer d'identifier le pouvoir d'agir avec le numérique auprès de la population, en fonction de la capacité des territoires à se mobiliser sur le pouvoir d'agir. Après 18 mois de travail, notre première conclusion est qu'il y a un incontournable : « l'empowerment californien libertarien » ne marchera pas chez nous ! L'empowerment à la française est lié à la fluidité du débat démocratique, à l'augmentation du fonctionnement démocratique. Le pouvoir d'agir avec le numérique est un sujet fondamental pour le travail social et l'intervention sociale.

Christine GARCETTE

Je vous remercie pour votre intervention. Avant de passer la parole à la salle, je voulais vous poser une question : concernant l'aspect symbolique du smartphone, vous n'avez pas employé le terme de « fonction identitaire », est-ce volontaire de votre part ?

Pascal PLANTARD

C'est volontaire ! La principale difficulté de l'objectivation des questions numériques consiste à sortir de cette débauche de représentations très contrastées. Cela demande à être vigilant sur son vocabulaire. Quand vous traitez de la question identitaire, je vous invite à regarder quelle boîte sémantique nous ouvrons.

Je vous donne juste un autre exemple: un des signaux les plus importants du pouvoir de renforcement est la notion d'outil : la formulation rituelle « le numérique, ce n'est qu'un outil » occulte les dimensions symbolique et culturelle. Conceptuellement, nous préférons dire que c'est un instrument. Le passage de l'outil à l'instrument est une manière de travailler les représentations. Les schèmes d'utilisation de l'instrument sont plus complexes que pour un outil et l'on clôt souvent le débat en parlant de la technologie comme outil alors qu'il faudrait l'ouvrir.

Un participant

Je suis assistant social. Merci pour votre intervention qui démontre de façon intéressante qu'il n'y a pas de fait corrélation entre dématérialisation et lutte contre le non-recours. En effet, un sujet a été évoqué par la question d'un collègue : la CIMADE a fait un travail colossal d'observation de la dématérialisation des procédures administratives dans les préfectures. L'accès exclusif aux rendez-vous par internet a fait des ravages dans la vie des étrangers au moment des renouvellements de titres de séjour. Il y a eu des ruptures de droits, de contrats de travail. La CIMADE a développé un logiciel qui appelait toutes les heures les préfectures pour prendre des rendez-vous et cet automate leur a permis d'observer de façon objective qu'une catégorie d'étrangers ne parvient quasiment jamais à obtenir un rendez-vous de dépôt de dossier dans une préfecture qui pourtant ne leur propose que ce mode d'accès.

Ce matin je vous parlais de « bunkerisation » des organismes sociaux : que pensez-vous de ce terme ? Nous parlons même d'apartheid numérique dans certains cas, notamment celui

de l'accès aux préfectures où l'accueil est encore plus catastrophique avec la dématérialisation.

Olivia MAIRE, Profession Banlieue

Je voulais revenir sur 2 éléments que vous avez évoqués : vous dites que ceux qui n'utilisent pas internet se sentent isolés, mais si l'on fait tout sur internet chez soi, on a d'autant moins de contacts que si l'on va dans un lieu où l'on rencontre d'autres personnes et l'on discute. Cela est à mettre en lien avec le fait que le numérique peut être facteur de liens.

Par ailleurs, je suis un peu hostile au terme de « dessaisissement parental » dont vous avez parlé, je me demande si les parents n'investissent pas autant dans ces objets numériques pour que leurs enfants soient comme les autres et restent en lien avec la société, même si sur le fond, tout ce matériel est inutile pour cela.

Mathilde SACUTO

Vous avez parlé d'une idéologie un peu totalitaire et de la fracture numérique qui est une notion idéologique. Cela m'intéresse et j'aurais aimé que vous développiez parce que je n'ai pas bien saisi les enchaînements d'idées qui conduisaient à cette conclusion.

Pascal PLANTARD

Je veux parler d'une idéologie totalement totalitaire ! Ce sont Clinton et 2 journalistes, qui ne sont pas des scientifiques, qui ont commencé à parler de la digital divide, à dire d'un internet global qui allait, à la fois, soigner la misère du monde et enrichir les États-Unis. Après 25 ans de déploiement global de l'internet, il est temps de regarder les choses en face : comme vous le savez, la planète va très bien ; écologiquement c'est parfait ; il n'y a plus aucun problème de guerre… !

Finalement les idéologies structurantes du XIXe ne nous ont pas permis de lire ce monde à la fin du XXe siècle et il faut que l'on change notre mode de regard sur le monde. Aujourd'hui je ne crois absolument pas à la théorie du complot international des GAFA, nos amis californiens sont bien trop occupés à jouer entre eux avec des milliards de dollars que de s'occuper de l'état du monde. Et il y a un vrai problème de pensée politique autour de cela qui doit nous renvoyer à une véritable pensée politique à toutes les échelles. Utiliser la fracture numérique et la génération Y nous évite de creuser ces réalités, ces paradoxes et ces perspectives qui sont aussi complexes qu'inquiétantes.

Deuxième question, il faut que l'on arrive à faire décoller ce qui est de l'ordre des processus sociaux ordinaires de ce qui est de l'ordre des processus liés au numérique. Le processus social ordinaire de toutes nos institutions s'appelle l'hétéronomie sociale : lorsque l'on crée une institution, dans le contexte des « 30 glorieuses », l'Éducation nationale, autour de l'école de Jules Ferry, on la crée dans un contexte particulier, on lui donne des missions, des valeurs qui sont contextuelles à la situation sociale du moment. L'école de Jules Ferry et celle d'aujourd'hui ne sont plus les mêmes. L'intervention sociale à la sortie de la Seconde Guerre mondiale et aujourd'hui n'est plus la même. Sauf que ce processus construit des institutions qui de plus en plus tournent pour elles-mêmes, c'est-à-dire qui passent de la logique du plus grand nombre au détriment de la logique de l'aide aux plus démunis pour qui elles ont été créées. L'on se replie sur nos bénéfices secondaires de professionnels, mais c'est le public le plus fragile qui est oublié. Nous avons des institutions qui perdent en légitimité parce que nous ne les avons pas « re-vitaminées « ; parce que nous n'avons pas fait de place au débat ; parce que nous ne les avons pas remises sur la place publique.

La place de l'école est constamment remise sur la place publique. Mais où sont les débats sérieux ? Qui s'appuie sur les travaux de recherche pour présenter le diagnostic ? Sur le travail social, cela est encore plus flou, mais c'est au moins aussi important. Cela conduit, malgré une perception très générale et comparable, de ce que me disent les travailleurs

sociaux, à une forme de prise de conscience d'une certaine partie des personnes qui pilotent les dispositifs numériques.

Sur la CIMADE et l'accès aux droits, je suis entièrement d'accord. J'avais travaillé sur la CAF il y a 5 ans pour arriver aux mêmes conclusions. Il faut aussi dire que les stratégies des différentes caisses sont très différentes d'un territoire à l'autre. Je suis en train d'accompagner « les promeneurs du net » qui sont en train de se développer dans le Morbihan après avoir été en Basse-Normandie. Il y a des initiatives qui sont d'autre nature et qui luttent contre l'hétéronomie sociale.

Sur le paradoxe entre lien social et isolement, du au numérique, j'ai déclaré que les non-usagers nous ont dit à 65% qu'ils n'utilisaient pas les technologies parce qu'ils se sentaient isolés socialement. C'est la situation d'isolement qui est importante. Il y a un lien entre la question de l'isolement et la question de l'isolement ressenti qui est finalement celle de la solitude. Les 2 processus dont on parle sont différents, c'est-à-dire que le pouvoir de lien des technologies dans l'état actuel des choses habille les plus riches en lien social, en socialisation, etc. Un vrai effort doit être fait pour travailler les situations d'isolement hors technologies pour, peut-être, espérer que le pouvoir de lien fonctionne pour ceux qui n'ont pas accès aux socialisations numériques. Ce processus fonctionne pour de nombreuses communautés diverses et variées, mais l'on sait que sur certains publics qui se sentent vraiment isolés et qui en souffrent, un verrou ne passe pas et devrait être pris en compte dans l'accompagnement et l'intervention sociale si l'on souhaite une société e-inclusive en plus d'être inclusive.

VII Les médiations numériques en Seine-Saint-Denis – Table ronde

Christine GARCETTE

Nous avons vu que les médiations numériques étaient indispensables pour accompagner les usages du numérique et faire en sorte que se développe peu à peu une culture du numérique, qui faute d'être un réel choix, ne doit pas laisser plein de gens sur le bord de la route, faute d'équipements, d'accès, d'accompagnement ou de formation ;

Nous avons choisi d'en débattre avec plusieurs partenaires au cours d'une deuxième table ronde :
Même mode d'emploi que ce matin : chacun fait part en quelques minutes de la réflexion ou de l'action en cours dans son institution avant un débat entre les intervenants puis avec la salle.

Francisco Garcia, vous êtes directeur du CCAS de Bondy, référent du collectif des directeurs de l'UDCCAS 93, Elsa Vacheron vous êtes chargée de projets à la fédération des centres sociaux de Seine-Saint-Denis : les CCAS comme les centres sociaux sont tous deux des lieux de proximité, naturellement sollicités par les habitants, j'imagine, y compris sur le numérique : comment prenez vous en compte cette question dans vos structures respectives ?

- ### L'accompagnement par les CCAS et les centres sociaux

Elsa VACHERON, FDCS 93

En ce qui concerne les centres sociaux, la question est assez récente dans notre réseau. Un groupe de travail a été monté avec des salariés et des bénévoles qui accompagnent les usagers des centres autour du numérique. Nous en sommes aux balbutiements de notre réflexion et au développement de pistes à mettre en place pour mieux accompagner les usagers des centres.

Il y a une diversité au niveau des animations numériques selon les centres : cela va de la mise en place d'un ordinateur en usage libre avec internet, à la réalisation de véritables projets autour du numérique, avec des modules thématiques, par exemple comment utiliser une tablette ou un Smartphone, le montage de projets photos ou vidéo, la bureautique, les démarches administratives, la question des mails, de la communication, la maîtrise de l'environnement du PC, les achats en ligne et les réseaux sociaux. On voit une diversité au niveau du contenu de ces espaces numériques, de l'équipement et des logiciels.

La plupart des personnes utilisent des logiciels libres, avec les limites que cela implique en termes d'accompagnement. La dématérialisation des démarches administratives est un obstacle pour les usagers et entraîne des questions au niveau des professionnels en termes de posture et d'accompagnement. Ce qui a notamment été soulevé lors des échanges du groupe de travail, c'est la diversité des interfaces au niveau des administrations et de la forme qui peuvent perdre l'usager et qui ne sont pas non plus très intuitives. L'idée a été émise de mutualiser ces interfaces pour faciliter les démarches administratives.

Christine GARCETTE

J'ai oublié de préciser que vous faites aussi partie du Conseil départemental du numérique. C'est important, car c'est aussi une façon de faire remonter tout ce questionnement dont

vous nous faites part. Pouvez-vous nous rappeler combien il y a de centres sociaux en Seine-Saint-Denis ?

Elsa VACHERON

La fédération est une association qui accompagne les professionnels et les bénévoles des centres sociaux dans la mise en place de leurs projets et qui valorise les actions innovantes et participatives des habitants de Seine-Saint-Denis. La fédération est forte d'un réseau d'une cinquantaine de structures adhérentes, donc centre sociaux. Ensuite nous avons un réseau national avec 2 000 centres sociaux implantés sur le territoire français. Le centre social accueille un public de tout âge, des familles. Nous sommes des structures de proximité qui fonctionnent autour de 3 dimensions : service, avec proposition d'activités, projets collectifs, et dimension citoyenne. La question du numérique touche ces 3 sphères du centre social. Cela sera à la fois quels services apporter, par exemple des écrivains publics ou numériques, et la mise en place de projets collectifs, mais je vais y revenir après.

Francisco GARCIA, UDCCAS 93

Nous sommes un réseau du département avec 34 villes adhérentes donc 34 CCAS et une histoire commune dans des réflexions de pratiques professionnelles qui changent et continuent encore à évoluer. C'est aujourd'hui l'occasion de dire comment l'on peut faire du numérique un outil efficace et performant au service de nos publics. Nous nous sommes déjà emparés de ces questions numériques, il y a quelques années quand nous avons commencé à travailler l'instruction du RSA dans les CCAS.

Aujourd'hui nous devons être vigilants à ne pas être pris en otage par cet outil et en même temps, nous devons le faire évoluer pour qu'il réponde au mieux aux besoins de nos usagers.

La force du réseau de l'UDCCAS93 est cette capacité à partager nos problématiques de travailler de nous approprier ces difficultés ou questions professionnelles qui nous préoccupent. Malgré nos particularismes fonctionnels liés à nos territoires, nous arrivons toujours à trouver du consensus dans la résolution d'une problématique ou d'une question professionnelle.

Cette capacité à s'adapter au changement des outils, tel que le numérique confirme notre expertise professionnelle. Nous sommes des experts dans notre champ de compétences, et nous avons ainsi une vraie capacité à nous mobiliser. Cette complémentarité professionnelle avec d'autres acteurs du département, il faut en faire une richesse au service d'un réseau.

Il faut que l'on se réinterroge sur les conditions à réunir pour rendre complémentaire une action social de proximité mise en tension par cet outil numérique ; un travail de diagnostic, un état des lieux sont à faire au préalable afin de mettre en lumière l'impact de cet outil au quotidien.

Un sujet qui me préoccupe et qui n'a pas encore été abordé ce matin, est la question des moyens financiers. Le numérique coûte cher, et si l'on veut avoir du numérique pour tous, il faut se poser la question des moyens RH mais également financiers. En tant que référent du collectif des directeurs des CCAS adhérents de l'UDCCAS93 je constate que l'on ne parle pas beaucoup de nos contraintes financières entre professionnels de l'action sociale. C'est une question qu'il faut pouvoir aborder ensemble pour avancer sur le développement du numérique dans notre réseau.

Elsa VACHERON

Les taux d'équipement sont très divers dans les centres, certains professionnels sont confrontés à un parc informatique vétuste et l'accompagnement des usagers peut être problématique si les ordinateurs ne sont pas performants.

La question que l'on s'est posée par rapport aux difficultés que pouvaient rencontrer les professionnels des centres nous a amenés à nous poser la question de la formation et de la sensibilisation des équipes des centres sociaux. Il en est ressorti des problématiques par rapport à la déontologie : jusqu'où aller dans son accompagnement en tant qu'animateur d'espace numérique pour remplir une déclaration d'impôts par exemple ? Quelles connaissances j'ai des ressources du territoire pour orienter des usagers ?

En fonction des structures, des postes peuvent être dédiés à l'animation de ces espaces, mais parfois ce sont seulement des vacataires ou des animateurs qui font cela de façon informelle. Sur quoi le professionnel de centre peut-il s'appuyer pour pouvoir orienter et rester sur son cœur de métier ? Quelle posture professionnelle pour travailler en termes de pédagogie et rendre autonome l'usager. Ce sont des questions qui émergent dans le réseau, qui sont récentes et qui posent la question de l'évolution des pratiques professionnelles et de la terminologie des métiers comme celui d'écrivain public qui pourrait être un écrivain numérique.

Francisco GARCIA

Nous sommes un réseau opérationnel et c'est une vraie force professionnelle que nous avons, une véritable expertise construite par une histoire commune. Autre élément de ce réseau c'est l'opportunité de pourvoir réfléchir ensemble aux mutations professionnelles en cours.

Il ne faut pas être en retard sur cette évolution numérique ou cette mutation de notre travail. Il faut accepter que des métiers nouveaux s'installent et que le rapport à l'usager change. J'ai le cas d'une personne bénéficiaire du RSA qui a le projet de monter une page internet pour avoir un financement participatif à un projet : à qui en parler ? Il veut être acteur de son projet professionnel. Ce n'est pas une démarche habituelle d'un bénéficiaire du RSA. Comment accepter des regards et des démarches différenciés de nos publics ? Qui peut l'accompagner ? Qui a les compétences au sein du CCAS ? Personne ? Il faut accepter ce changement de regard professionnel de l'usager.

Elsa VACHERON

Au niveau de la formation, nous comptons co-construire des modules de formation pour les professionnels des centres avec nos partenaires Emmaüs Connect et Simplon. Ce qui me permet d'enchaîner sur la problématique des jeunes qui est importante pour les centres, en termes d'insertion professionnelle et de pouvoir d'agir : comment travailler la question de l'engagement des jeunes avec le numérique et faire le lien entre empowerment et numérique?

Christine GARCETTE

L'on voit bien à travers votre intervention à deux voix, combien les CCAS et les centres sociaux sont confrontés à ces questions posées par le numérique en termes de pratiques, d'équipements…, des questions qui incitent à travailler ensemble et peut-être un peu différemment.

- **Le rôle des EPN (espaces publics numériques)**

Christine GARCETTE

Vincent Delbaere, vous êtes responsable du pôle aménagement numérique au Département, particulièrement chargé du développement de la fibre optique, pour favoriser un accès égal au numérique sur l'ensemble du département ; vous avez également été en charge avec l'aide d'une personne en service civique de recenser les EPN (espaces publics numériques). Pouvez- vous nous dire ce qu'est un EPN et quelle est sa fonction ? Sous ce sigle, il peut y avoir plusieurs prestations proposées, les recenser nous permettrait d'orienter à bon escient les publics qui s'adressent à nous.[13]

Vincent DELBAERE, DAD

Je suis en charge de l'aménagement numérique au Conseil départemental.

3 facteurs caractérisent un projet numérique : les usages, les services et d'abord l'infrastructure. On pourrait se dire qu'en Seine-Saint-Denis, cela se fera tout seul, car on est proche de Paris, c'est dense, urbain, etc. Pas du tout ! C'est plus compliqué que cela, car un nouveau réseau a un coût qui a été chiffré à près de 200 M€ sur le territoire départemental. Aujourd'hui en France, nous sommes dans une logique où tous les opérateurs de télécommunications privés sont des sociétés anonymes dont l'objectif est bien sûr la rentabilité à court terme.

Nous, nous sommes là pour faire de l'aménagement numérique avec un objectif ambitieux qui est de raccorder l'ensemble du territoire en 2020 en fibre optique, c'est-à-dire 100 % des habitants, 100 % des entreprises et 100 % des sites publics, dont les espaces publics numériques. Comment y arriver ? Le taux d'avancement au 1er mars 2016 est de 17 % pour le département.

Paris est déjà à 65 %, car les réseaux d'égouts permettent de raccorder la fibre à moindre coût, et les Hauts-de-Seine sont déjà à 60 %. Nous devons nous appuyer sur les opérateurs privés en signant des conventions avec Orange et SFR. Nous nous appuyons aussi sur une délégation de service public Debitex qui permet de raccorder les communes du département les moins accessibles et dès que nous le pourrons, nous raccorderons aussi nos propres sites. La Direction des systèmes d'information est en train de raccorder l'ensemble des sites du département avec toujours pour objectif que 100 % des sites départementaux soient raccordés en 2020. Nous avons une action volontariste sur ce sujet.

Depuis 2005, le Département soutient les espaces publics numériques. Ce concept date des années 2000. Je parlerais plus d'espace de médiation numérique, car l'on parle d'espace de co-working, de fab lab. Ces espaces sont aussi bien destinés aux particuliers, aux habitants qui n'ont pas les moyens d'avoir une connexion internet ou un ordinateur, qu'à des chercheurs ou à des personnes qui veulent faire du télétravail. Il y a toute une diversité d'espaces et nous faisons ce travail de recensement.

Nous nous sommes aperçus que d'autres organismes faisaient la même démarche de recensement, donc je propose que nous travaillions tous ensemble sur ce sujet et que l'on affine ce recensement. L'intérêt est aussi de savoir ce qu'on y fait dans ces espaces : est-ce que l'on y vient pour faire son CV, pour chercher du travail, pour aller sur internet, pour faire du lien social ? Nous avions déjà fait ce premier travail en 2012 et nous avions recensé pas moins de 200 espaces publics numériques en Seine-Saint-Denis. Nous allons continuer ce travail avec l'ensemble des partenaires qui veulent s'associer à ce recensement et l'objectif

---

13 Cf annexe : qu'est-ce qu'un EPN ?

est de sortir une cartographie d'ici la fin de l'année, de façon à la diffuser aux travailleurs sociaux, à l'ensemble des personnes qui travaillent sur ces sujets. Une réunion devrait s'organiser rapidement avec l'ensemble des acteurs qui travaillent sur ce sujet.

Christine GARCETTE

Merci Vincent. Effectivement en préparant cette journée, l'on s'est rendu compte que plusieurs institutions étaient en train de faire cette cartographie ou ce recensement nécessaire qui permettra de voir s'il y a une équité au sein du département, et peut-être en sortir un annuaire précis qui puisse permettre d'identifier ce qui est offert dans chaque lieu (formation, équipement, insertion professionnelle, etc.). Cet outil sera utile à l'ensemble des travailleurs sociaux et des structures présentes dans la salle pour orienter au mieux les publics. C''est en mettant toutes les ressources ensemble que l'on arrivera à quelque chose de plus précis.

- ## L'accompagnement des publics fragilisés

Christine GARCETTE

Je reviens vers vous Romain, pour vous redonner la parole sur les types d'accompagnement proposés à la CAF. Comment lutter contre la fracture numérique en accompagnant au mieux les allocataires de la CAF qui peuvent être en difficulté ?

Romain GARDELLE, CAF

Parmi les professionnels positionnés dans les espaces multiservices, les médiateurs sociaux experts sont positionnés sur les 5 agences du département. Ils sont le premier visage de la CAF pour les allocataires.

Leur fonction est large : la première est d'accompagner les allocataires dans l'utilisation du site caf.fr. Ils sont confrontés à un certain nombre de difficultés qui sont travaillées par ailleurs, dont celle des usages. Leur mission est d'essayer de faire en sorte que les allocataires se saisissent de façon autonome de cet outil qu'est le site caf.fr. C'est un investissement dans le temps pour une autonomisation des démarches à effectuer. Ces médiateurs ont une formation de 7 mois avec un tronc commun national de 5 mois où ils apprennent les critères d'ouverture de droits aux différentes prestations de la CAF, les outils internes de traitement des prestations et de réponse, et 2 mois de formation locale centrée sur la connaissance des publics, la méthodologie d'accompagnement. Il y a par exemple un module de 3 jours sur l'animation d'un groupe sur l'accompagnement vers les télé-services. Le rôle de ces médiateurs est d'identifier les besoins de l'allocataire et de l'orienter à bon escient vers le service de la CAF qui peut le mieux lui répondre. Ces médiateurs sont la première offre de médiation de la CAF.

Parallèlement, un réseau partenarial a été développé avec 66 partenaires et a été baptisé le « réseau de la médiation sociale partagée ». Ces partenaires ont d'abord répondu à un appel à projets qui a permis d'obtenir des financements pour l'aménagement, la mise à jour des outils informatiques, etc., mais c'est aussi une logique de réseau partenarial. Les partenaires reçoivent régulièrement des invitations dans les agences de la CAF pour la mise à jour des connaissances, car l'outil numérique de la CAF évolue avec la législation. Il y a également une newsletter. La démarche est structurée. Deux fois par an, il y a une rencontre avec les responsables de ces structures pour faire un pilotage en mode réseau, c'est-à-dire échanger sur les difficultés rencontrées, sur les projets à lancer conjointement et sur l'évolution des

choses. C'est une deuxième offre de médiation qui est complémentaire à ce que nous faisons en agence.

Pour autant, cette médiation qui est offerte à la fois directement dans les agences ou en lien avec le réseau de la médiation sociale partagée bute sur certaines difficultés. Nous sommes un organisme qui verse 2 Mds€ de prestations, qui reçoit 475 000 visites par an, le double d'appels au niveau de la plateforme téléphonique. L'on rencontre vraiment des allocataires avec des profils différents en termes d'usage des télé-services, les partenaires et les médiateurs ne sont pas confrontés aux mêmes problématiques d'un allocataire à l'autre. Ils ont pour fonction d'accompagner, d'essayer d'autonomiser, mais cette mission n'est pas la même en fonction des publics. Et la réponse ne se situe pas forcément que dans l'agence CAF ou qu'auprès des partenaires, elle doit être plus globale sur le département. C'est une logique globale qu'il faudrait développer sur le département pour identifier des lieux ressources adaptés à différents parcours usagers pour faire en sorte de bien répondre dans la durée et dans le fond aux problématiques d'usage rencontrées vis-à-vis du numérique.

Christine GARCETTE

Dans cet espace de médiation sociale partagée, y a-t-il d'autres institutions, comme la CPAM, la CNAVTS… ?

Romain GARDELLE

Non, en 2013 au moment du lancement de ce réseau, nous sommes partis du constat qu'il existait des structures de proximité dans les quartiers qui, de par leurs fonctions, accompagnent des usagers, donnent des réponses en lien avec la CAF. Ce sont des structures de proximité de type centres sociaux, adultes relais, PIMM'S.

Il y a aussi un enjeu de concertation au niveau des différents services publics pour développer des actions et nous sommes preneurs à travers nos travailleurs sociaux, à travers les volontaires du service civique qui peuvent intervenir chez les partenaires. C'est à la fois un lieu d'échanges et de réflexion, mais c'est aussi le moment de lancer un appel pour développer des actions concrètes sur le terrain, nous pouvons mettre à disposition des expertises particulières que ce soit celles des travailleurs sociaux CAF, des médiateurs sociaux experts ou des volontaires du service civique. Il y a aussi un enjeu de concertation avec d'autres services publics pour améliorer les choses.

Christine GARCETTE

Pourquoi ne pas imaginer une co-construction de formation dans laquelle les allocataires ou les bénéficiaires pourraient participer pour dire de quoi ils ont besoin ? L'accompagnement proposé est-il plutôt le fait de personnes spécialisées dans le numérique ou sont-elles des personnes sensibilisées aux problématiques sociales des publics qu'elles rencontrent ?

Romain GARDELLE

Exactement. Sur cette démarche, nous nous sommes interrogés sur les actions à mener. Dans le cadre des ateliers collectifs évoqués précédemment – nous en avons mené une centaine en 2015 – nous avons lancé une étude auprès des personnes qui assistaient à ces ateliers sous forme de questionnaires et nous avons essayé d'identifier l'apport de cet atelier. Cela a consisté à identifier dans un premier temps leurs pratiques par rapport au numérique et aux télé-procédures en amont de cet atelier, et voir si cela a un impact sur le mode de contact utilisé vis-à-vis de la CAF. C'est une étude qui est en cours.

Christine GARCETTE

Ce serait intéressant de les associer, et pas simplement de recueillir leur point de vue, et d'analyser ensemble l'impact sur les métiers. Vous en parliez par rapport aux CCAS, aux centres sociaux, j'imagine que vos agents d'accueil à la CAF voient aussi leur métier évoluer, comme on l'entendait en début d'après-midi sur l'évolution du métier de secrétaire ? Tous ceux qui sont en première ligne sont impactés dans leur pratique par cette question du numérique.

Romain GARDELLE

Tout à fait. Cela s'est fait en premier lieu au niveau des médiateurs sociaux. La place du numérique s'est renforcée dans leurs interventions, donc on l'a mis en place et accompagné au sein des formations. En interne au sein de la CAF, on réfléchit au lien entre travail social, dont l'intervention des secrétaires d'action sociale et des travailleurs sociaux de la CAF, et le numérique : quelle place peut-il y avoir, en complémentarité avec ce qui est fait dans nos accueils avec les médiateurs. Ce sont des expertises différentes.

Christine GARCETTE

Et aussi une question déontologique puisqu' on l'a entendu dans les propos en début d'après-midi : jusqu'où aller dans le partage d'informations nécessaire, jusqu'où aller quand un usager donne son code pour accéder à son compte ? Quand bien même ce partage d'informations est parfois demandé par les allocataires eux-mêmes ?

Romain GARDELLE

C'est effectivement une logique plus globale. C'est ce qui est ressorti de différents rapports de la Cour des comptes. Des campagnes visent à dire qu'il faudrait faire en sorte qu'un usager communique une information auprès de l'administration une seule fois et qu'il y ait un échange de données, avec toute la vigilance nécessaire. C'est encore de la théorie. Certaines choses se font déjà, mais de façon bilatérale, entre institutions.

Romain GARDELLE

Oui, ces lignes existent toujours. Il y a l'outil CAF pro qui permet de poser des questions par mail sous couvert de confidentialité et d'avoir une réponse par un technicien en charge des prestations ; si la question a besoin d'un complément, il y a la possibilité de joindre une personne de la CAF.

- ## L'insertion professionnelle par le numérique

Christine GARCETTE

Merci. Nous passons à un autre registre, celui de la formation : Erwan Kezzar, en quoi est-ce que la formation au numérique peut permettre une insertion professionnelle ? Vous êtes cofondateur de l'école Simplon que vous dirigez à Montreuil. Vous pariez sur une insertion

professionnelle possible à travers le numérique et des formations destinées à des jeunes, qui ne sortent pas forcément de grandes écoles.

Erwan KEZZAR, cofondateur et directeur associé de l'école Simplon

Merci de m'accueillir. Je suis cofondateur et directeur formation et insertion professionnelle d'une entreprise sociale et solidaire qui s'appelle Simplon.co, qui est implantée depuis 3 ans à Montreuil.

Simplon propose des formations intensives et par la pratique à des métiers du numérique en tension, c'est-à-dire ceux où il y a un besoin de compétences et généralement de nombreuses offres d'emploi. La première formation historique proposée était sur le développement web, sur la création de sites internet, d'applications web ou mobile, qui est l'un des premiers métiers en tension du numérique que l'on avait repéré il y a quelques années. Cette formation a pour particularité de se faire par la pratique et d'être intensive (6 mois) parce que lorsque l'on est en situation de précarité, l'on n'a pas forcément de quoi subvenir à ses besoins pendant un ou deux ans sans avoir un travail à côté.

C'est une formation qui est gratuite pour les stagiaires et qui est ouverte en priorité à des profils encore peu représentés dans le métier du numérique, à savoir des personnes en recherche d'emploi ou bénéficiaires des minima sociaux, ou originaires de quartiers politiques de la ville ou de zones rurales, des personnes en situation de handicap, des seniors, et ce avec un objectif de parité hommes/femmes très marqué, car il n'y a encore que 5 à 10 % de profils féminins dans les métiers techniques du numérique.

Cette formation a commencé il y a 3 ans à Montreuil et est en train d'essaimer. Nous sommes actuellement implantés dans 11 villes en France, des quartiers nord de Marseille à Roubaix en passant par des zones rurales comme l'Ardèche. Pour mettre un focus sur ce qui se passe en ce moment en Île-de-France pour nous, nous avons eu dernièrement la validation d'un financement pour un projet d'investissement d'avenir ainsi que d'un financement européen à l'IEG. Cela va donner plusieurs formations qui vont ouvrir sur différents référentiels de formation, prioritairement pour des 18-25 ans, non ou peu diplômés, qui sont demandeurs d'emploi.

Et ce sur 3 types de formation sachant que les pré-requis à l'entrée de Simplon sont assez larges, c'est-à-dire que nous n'avons pas de pré-requis en termes de niveau de diplôme. L'on incite surtout les jeunes à venir se renseigner sur ces programmes et à voir si la programmation leur plaît en allant sur des plateformes gratuites et accessibles à des débutants. L'on essaye de susciter rapidement le point de contact entre le candidat potentiel et le langage des machines.

Christine GARCETTE

Mais comment vous sont-ils orientés ?

Erwan KEZZAR

Il y a 3 façons de s'informer en tant que prescripteur ou en tant que jeune sur la tenue de formations et de l'ouverture de candidatures :

- en tapant sur Google « Simplon je candidate », l'on trouve la page « je candidate » où sont affichées toutes les formations qui vont ouvrir prochainement ;
- en allant sur la page d'accueil du site Simplon et en s'inscrivant à la newsletter ;

- une nouvelle adresse vient d'être créée : iledefrance@simplon.co où une équipe répond de manière la plus réactive possible aux sollicitations de prescripteurs, de candidats ou autres.

La précision que je dois apporter est qu'il y a le référentiel traditionnel de Simplon développeur web pour apprendre à créer des sites internet et des applications web ou mobiles, sur lequel jusqu'ici nous avons une moyenne de 75 à 80 % de sorties positives en emploi ou en remobilisation vers des études. Nous sommes d'ailleurs habilités à délivrer un titre professionnel du ministère du Travail de niveau 3 (bac + 2), notamment pour les non-bacheliers. Il y a parfois des certifications selon les profils au bout de la formation, mais surtout des contrats professionnels, des stages, des CDD et des CDI. La prochaine formation de développeur logiciel est à Montreuil. Les candidatures ouvrent le 2 mai comme pour Clichy-sous-Bois et celle d'Aulnay-sous-Bois ouvre en octobre 2016. Ce sont des formations de 6 mois.

Christine GARCETTE

Est-ce que la formation comprend un accompagnement pour après ? Que se passe-t-il une fois qu'ils sortent ?

Erwan KEZZAR

Absolument. On considère que l'on a 3 métiers :

- un métier de sourcing et de sélection, car il y a une méthodologie un peu particulière à l'entrée pour voir qui est apte à apprendre tout cela et qui va se plaire dans ces métiers ;
- la formation professionnelle et une volonté d'éducation populaire avec tous niveaux de diplômes, toutes origines territoriales qui travaillent ensemble pendant 6 mois ;
- l'insertion professionnelle qui est en consolidation.

Cela passe par des coachings réguliers, par des mises en situation professionnelle très régulières des apprenants. Nous aimons mettre nos stagiaires en situation de former ou d'initier des enfants par exemple à la programmation, ou de former des salariés en reconversion vers le numérique, ou de coacher des cadres dirigeants de grandes entreprises pour notamment sensibiliser les cadres RH. Un vivier d'entreprises a des besoins en développeurs web et à qui l'on envoie régulièrement des nouvelles, la progression des profils, les réalisations, et qui nous sollicitent fréquemment. Enfin, à l'issue des 6 mois de formation, il y a beaucoup de simulations d'entretiens, la normalisation du CV, l'on met en relation, l'on organise des évènements de type job dating.

Christine GARCETTE

Par rapport à cette question du rapport hommes/femmes, est-ce que vous constatez au fur et à mesure des formations qu'il y a autant de filles que de garçons qui viennent candidater ou est-ce que vous avez un moyen en amont d'arriver à leur dire que c'est pour tout le monde ?

Erwan KEZZAR

On y arrive petit à petit ! La promotion actuelle à Montreuil a atteint la parité hommes/femmes sachant qu'il y a aussi l'aspect « déclenchement de vocation » qui passe par des informations collectives (associations, etc.), par différents formats en cours de consolidation

(vidéos pédagogiques). Pour déclencher les candidatures féminines, les rôles modèles sont très structurants ainsi qu'une forme d'incitation explicite sur la page de candidature.

50 à 60 % des personnes sont en CDD ou CDI à la sortie après 6 mois. Par ailleurs, l'objectif est de former 200 personnes sur du développement web, mais aussi des médiateurs numériques, dont la formation ouvrira à l'automne, pour sensibiliser des enfants, voire accompagner des personnes dans l'accès aux droits.

Elsa VACHERON, FDCS 93

Nous sommes en train de co-construire un module de formation avec Simplon pour adapter cette formation au fonctionnement des centres sociaux.

- ## La formation des usagers et des intervenants sociaux

Christine GARCETTE

Nous allons enchaîner avec la dernière intervention de Céline Ramos : sur ces médiations numériques, il y a un besoin de formation du côté des usagers, mais aussi des intervenants sociaux. Vous êtes chargée de formation à Emmaüs Connect, une association précieuse pour son expertise et son expérience auprès des publics en difficulté. Vous avez été amenés relativement rapidement à proposer des formations aussi bien aux usagers qu'aux intervenants sociaux. Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur le contenu et les publics que vous recevez ?

Céline RAMOS, Emmaüs Connect

La mission d'Emmaüs Connect est de faire du numérique un levier d'insertion. Notre objectif est que les personnes qui sont orientées par des intervenants sociaux qui ont détecté une forme d'exclusion numérique ou un manque chez ces personnes, sortent de Connexions solidaires, notre programme de terrain, avec un bagage numérique minimum qui comprend un matériel et une connexion personnelle, des usages numériques de base et une connaissance des principaux services numériques utiles à la vie quotidienne (sites Internets et applications).

Il est important d'avoir son matériel personnel, car cela a un impact sur la richesse des usages que de pouvoir s'entraîner et se connecter autant que de besoin. Les usages numériques de base vont de l'écriture d'un simple SMS à l'installation d'un antivirus en passant par la création et l'envoi d'un e-mail, puis l'envoi d'un e-mail avec une pièce jointe. La connexion durable à un abonnement téléphonique bien choisi, une box à la maison et des solutions alternatives pour les personnes n'ayant pas de compte bancaire, qui ne peuvent pas prendre d'abonnement et qui auront accès à des cartes prépayées à tarif solidaire, sont aussi proposés dans notre programme.

Il faut savoir qu'il y a une injustice en France par rapport aux télécommunications, qui est que plus on est pauvre, plus l'on paye cher son accès aux télécommunications, avec un accès contraint à des offres à la carte qu'on appelle les cartes prépayées. Nous avons voulu casser cela avec le partenariat de SFR et nous avons pu lancer une offre prépayée solidaire qui est jusqu'à 6 fois moins chère qu'au bureau de tabac pour ces personnes qui prennent du prépayé.

Enfin, une connaissance des principaux services web et applications qui peuvent aider la personne dans ses démarches et dans son accès aux droits, dans son insertion et dans tous les domaines de sa vie quotidienne. Ce bagage numérique minimum est notre objectif.

Nous avons développé des ateliers à destination des usagers. Nous avons un public en situation de précarité, dont la majorité vit sous le seuil de pauvreté. Il y a des problématiques de logement. Nous avons une vocation à nous adapter à ce public, c'est pourquoi nous avons axé nos ateliers sur cet aspect informel et les permanences connectées en sont une illustration. Les permanences connectées sont des lieux d'accompagnement informel aux usages du numérique avec un animateur pivot, salarié d'Emmaüs Connect. Les personnes sont accueillies par nos conseillers Connexions solidaires et des bénévoles, avec leurs demandes. Nous ne sommes pas les seuls à le faire, mais nous partons vraiment du besoin des personnes que ce soit pour ouvrir une page Facebook, s'inscrire sur Meetic, ou regarder des matchs de catch sur sa tablette !

Cette demande sera décomposée en pré-requis, en compétences à acquérir pour inscrire la personne dans un processus d'apprentissage de compétences qui seront transférables dans tous les domaines de la vie quotidienne. Nous tenons beaucoup à la convivialité de ces espaces. Nous avons un point d'accueil à Saint-Denis, notamment. Certaines de ces permanences connectées font partie de la médiation sociale partagée dans le cadre d'un partenariat avec la CAF. Nous aidons les personnes à faire leurs démarches en ligne sur le site caf.fr, mais aussi à actualiser leur situation.

Pour les personnes qui n'ont jamais touché une souris ni un clavier, nous avons développé un atelier initiation informatique où nous prenons le temps pour que ces personnes acquièrent les bases de l'informatique.

Christine GARCETTE

Cette formation est pour les personnes que vous accueillez déjà dans vos ateliers ou bien cela peut être des personnes que l'on vous oriente ?

Céline RAMOS

Ce sont des personnes qui sont orientées par les intervenants sociaux de nos structures partenaires, mais nous avons pour ambition, puisque nous nous rendons compte de l'urgence sociale que l'exclusion numérique représente et de l'importance de pouvoir développer notre action en dehors de nos murs, de proposer des permanences connectées et des ateliers d'initiation à l'extérieur, en cherchant des financements, des façons d'agir.

Christine GARCETTE

Si une structure vous propose de venir faire une permanence connectée ou de faire ces ateliers, il y a possibilité de vous contacter dans ce sens-là ?

Céline RAMOS

Voilà. Il faudra chercher un moyen d'agir, un financement. Aujourd'hui nous sommes jusqu'à présent dans une action d'accompagnement aux usages de nos bénéficiaires.

Un atelier e-réputation est aussi prévu, car le numérique ce n'est pas seulement des compétences manipulatoires, mais aussi toute une culture. Il y a souvent de la défiance par rapport à internet, à la sécurité sur internet, donc pouvoir aider les personnes à maîtriser, à contrôler ou à construire leur identité numérique, quelles sont les traces volontaires ou

involontaires qu'on laisse sur le web, quelle est notre image numérique, notre réputation en ligne puisque les recruteurs « google-isent » les candidats. Enfin, des ateliers « réussir ses démarches par téléphone » : ce sont les ateliers que nous avons développés pour nos bénéficiaires.

Pour les intervenants sociaux, l'étude que nous avons réalisée nous a permis de tirer 3 constats principaux qui nous mènent à croire que le numérique est le parent pauvre de l'action sociale : pas ou très peu de formation initiale chez les travailleurs sociaux, pas de diagnostic d'exclusion numérique dans les structures auprès des usagers, des difficultés pour le monde de l'action sociale à établir des ponts avec les acteurs de l'inclusion numérique. En réponse, nous avons voulu développer une offre de formation pour les intervenants sociaux.

Une première formation est intitulée « Identifier les problématiques d'exclusion numérique des usagers et savoir orienter », qui permet aux travailleurs sociaux d'avoir une première approche de l'exclusion numérique, et pour ceux qui sont peu connectés, d'avoir accès à des informations importantes sur ce qu'est le numérique dans nos vies, l'importance qu'il a aujourd'hui notamment par rapport à l'accès aux droits et par rapport à l'insertion, savoir identifier les personnes qui ont un besoin en termes d'accès, de connexion, d'usage du numérique et les orienter vers les bons acteurs, donc savoir trouver les acteurs sur les territoires, quels types de partenariats ou d'actions ils développent pour faire connaître et se rencontrer ces acteurs.

Le contenu est de 6 heures ou de 2 jours si l'on aborde la méthodologie de cartographie, car certains territoires n'ont pas encore initié ces repérages d'acteurs sur les territoires et nous pouvons les aider à le faire.

Christine GARCETTE

C'est là encore par votre réseau de partenaires ?

Céline RAMOS

Cette formation est assez ouverte. Nous avons eu des formations avec la CAF, notamment à Marseille auprès de services civiques ; nous allons intervenir demain et après-demain à Rennes ; nous avons aussi des actions prochainement à Tourcoing, mais nous intervenons aussi auprès de la MSA, par exemple pour former les travailleurs sociaux à ces problématiques.

Christine GARCETTE

Ce sont plutôt les institutions qui vous appellent pour leurs intervenants que des demandes individuelles qui peuvent vous parvenir ?

Céline RAMOS

Oui c'est plutôt par le biais des institutions, mais nous essayons aussi d'organiser régulièrement des sessions multi-structures quand nous avons assez de stagiaires potentiels.

Christine GARCETTE

Nous avons eu avec toutes ces interventions, un panel de ce qui peut être possible. Nous aurions pu inviter d'autres personnes, d'autres intervenants. Vous avez peut-être vous-mêmes des exemples à donner, donc je vous propose de vous passer la parole.

Un écrivain public administratif

Cela fait 9 ans que je suis au service social et 3 ans que l'on m'interpelle pour faire des interventions numériques. J'ai entendu parler d'un groupe interprofessionnel qui se formerait : je serais tout à fait d'accord pour en faire partie. Je suis un autodidacte complet et je me sens très démuni. Je voudrais savoir ce que peut faire l'administration en général pour nous former en tant qu'écrivain public ou numérique ?

Christine GARCETTE

Je pense qu'aujourd'hui il est important d'entendre toutes les propositions, puisque nous avons dit depuis ce matin que nous cherchions et que nous souhaitions des prolongations à cette journée. Prenons les demandes, les souhaits, les propositions et nous verrons comment organiser tout cela.

Une responsable d'un pôle senior au CCAS

J'avais des questions sur les nouveaux métiers que pouvait apporter cette grande innovation. Vous en avez déjà évoqué quelques-uns. Il ne faut pas non plus laisser de côté des catégories professionnelles, par exemple les aides à domicile ou les auxiliaires de vie. Aujourd'hui nous sommes sur des formations métiers très spécifiques et ciblées. Cela sera une question très importante, entre autres par rapport à la pénibilité des métiers et au reclassement professionnel. C'est une très belle opportunité que nous ne devons pas rater.

Une participante au service RSA chez Emmaüs Alternatives

Le service RSA a pour particularité d'accompagner 2 publics spécifiques : un public de personnes sans domicile fixe et des personnes issues de la communauté des gens du voyage. Autant dire que nous avons beaucoup de personnes qui sont non lectrices, non francophones, très craintives vis-à-vis des institutions, notamment pour les gens du voyage, et qui ne viendront que très rarement vers le numérique. La fracture numérique est très importante pour ces publics.

Par exemple quand la dématérialisation a commencé notamment au niveau de la CAF, les personnes ont été contactées par téléphone quand la CAF avait leur numéro. Elles ont pris peur, car il n'y a pas eu de travail en amont entre la CAF et les partenaires sur la question de l'arrivée du numérique et de cette obligation du numérique. En tant que professionnelle, j'ai vécu cela comme une obligation et je me demande comment inclure des personnes dans leur volonté de ne pas être connectées, ou laisser le temps à ces usagers pendant une période de transition et aller vers elles. Pour les gens du voyage, pourquoi pas un camion, un bus qui irait au-devant de ces populations et qui pratiquerait non pas l'obligation, mais la libre adhésion et qui respecterait la volonté de ces personnes de ne pas être connectées de cette manière-là ?

Francisco GARCIA

Par rapport à ces publics éloignés qui n'ont pas envie d'être connectés, il y a aussi la question du repérage d'un besoin d'un public et comment ensuite travailler un projet partagé. Nous n'avons pas beaucoup parlé de la façon d'impliquer le public. Le numérique est un outil et c'est à nous d'en définir les limites au quotidien. Elsa Vacheron va vous parler d'une association qui s'occupe des gens du voyage.

Elsa Vacheron, FDCS 93

C'est un centre social basé à Drancy, mais qui intervient sur tout le département. C'est l'association départementale ADEPT[14] qui a une camionnette aménagée, qui est le centre social et qui se déplace sur les aires. Il pourrait être intéressant de se rapprocher d'eux.

Francisco GARCIA

L'ADEPT fait partie du réseau des Centres sociaux de la fédération.

Romain GARDELLE

Je rejoins la problématique de l'identification des publics qui ont besoin de cet accompagnement en particulier. Pour répondre au tout numérique, ce que j'essayais de faire voir dans ma démonstration, c'est que ce n'est pas du tout numérique, il y a aussi de l'accompagnement. Pour autant, il faut se dire que le numérique est une chance pour ceux qui accèdent au numérique, parce qu'en utilisant le site caf.fr, leur dossier est traité plus rapidement qu'en l'envoyant, et le temps de traitement étant moins long, l'on peut remettre des ressources, des personnes en charge du traitement, sur ces publics avec des rendez-vous.

Ce que je veux dire c'est que si l'on est aussi pro-actif dans le développement de ces télé-procédures, c'est aussi pour cela : pour les personnes autonomes, mais aussi pour produire un service de meilleure qualité, attentionné, sur les publics qui sont en décrochage.

Christine GARCETTE

Sauf qu'il y a une question de pédagogie si je peux employer ce terme, et nécessité de temps. L'accompagnement n'est pas uniquement fait pour montrer que cela va augmenter la rapidité du traitement du dossier, il faut prendre en compte la méfiance et le besoin de réassurance de certaines personnes vis-à-vis des institutions, vis-à-vis du web …

Romain GARDELLE

C'est ce que je disais tout à l'heure, la CAF, comme d'autres institutions d'ailleurs, ne peut faire face à ce chantier seule. C'est une problématique qui doit être partagée et construite sur l'échelle d'un territoire, d'un bassin de vie.

---

[14]ADEPT Association départementale pour la propmotion des tsiganes et des voyageurs en Seine-Saint-Denis
37 rue Voltaire 93700 Drancy tel 01 48 31 19 71

Pascal PLANTARD

Une expérimentation longue s'est faite sur 5 ans dans la Manche qui s'appelle les Promeneurs du net, qui a été portée par la CAF de la Manche avec 3 idées très simples : aller au plus près des publics qu'on ne connaît pas parce qu'on ne les voit pas.

Deuxième idée, la mobilité : des départements ont choisi ce type de réseau en allant au plus près des publics les plus sensés être en difficulté avec des formes différentes. J'ai par exemple fait taguer des minibus récupérés par mes étudiants, mais il y a aussi des lieux où l'on se déplace avec une valisette et l'on va dans les lieux d'intervention des travailleurs sociaux.

Le troisième principe est la co-intervention : la confiance, l'apprivoisement des technologies passent souvent par la relation qui est déjà entretenue avec l'intervenant social de proximité. C'est aussi une manière de former les intervenants sociaux. Cette expérience se développe dans les Landes et le Morbihan.

Francisco GARCIA

J'aimerais attirer l'attention sur un point : j'ai l'impression que l'on a une liste à la Prévert de projets, d'actions innovantes. Cela m'interroge en tant que professionnel sur la façon de construire quelque chose qui soit cohérent, où l'usager ne soit pas perdu entre ce qu'on peut lui dire à la CAF93, au CCAS, au centre social de son quartier.

J'ai l'impression que l'on a construit un parcours très complexe de l'usager. N'est-ce pas l'occasion aujourd'hui de poser des principes, non pas d'une gouvernance numérique, mais de fonctionnement d'un réseau de professionnels pour apaiser l'usager qui est en tension ?

Cette clarification des missions des uns et des autres est nécessaire car nous avons une montée en charge de personnes de plus en plus pauvres, de plus en plus exclues et il ne faudrait pas que l'on soit dans un paradoxe où l'on est meilleur dans ce travail collectif ou interprofessionnel avec un numérique qui sera peut-être mieux maîtrisé, mais que le manque de principes de fonctionnement entre professionnels produisent les effets contraires chez l'usager avec une prise en charge plus compliquée.

Je rappelle que nous avons un outil formidable en lien avec le Département qui est notre lecture commune du territoire. Il faut qu'elle soit affinée. Nous avons l'Observatoire départemental des données sociales, des personnes travaillent pour nous, il faut les faire travailler sur la place du numérique pour qu'ensuite l'on construise quelque chose ensemble.

Elsa VACHERON, FDCS 93

Je voulais juste préciser la notion de projet participatif et de projet collectif qui peut être un biais pour amener au numérique par une autre voie que les démarches administratives ou l'aspect individuel au niveau de l'accompagnement de l'usager. Par exemple nous avons un groupe de jeunes sur un centre social qui a décidé de monter un SEL (système d'échange local) via l'outil numérique. Nous avons aussi des habitantes de Pierrefitte qui ont créé un journal d'habitantes et qui se sont formées à Word et à Scribus.

Erwan KEZZAR

Notre expertise ne porte pas sur la médiation numérique, mais un des leviers est la co-intervention. Sur certains publics, le fait que d'anciens Simploniens participent à la formation en tant qu'enseignants est un levier assez fort. Il y a une relation de proximité que parfois

l'ancien apprenant peut faciliter, pour peu qu'il y ait un formateur plus expérimenté avec lui dans le cadre de formations, mais aussi de sensibilisations. Le fait de faire monter en compétences d'anciens bénéficiaires sur des compétences de passeurs est peut-être un élément à faire jouer.

Une participante

J'avais une interrogation : l'on évoque des personnes qui sont très loin de ce champ, néanmoins quid d'une personne qui n'est pas isolée, dont tout est numérisé, qui maîtrise l'informatique, et qui a du jour au lendemain un accident de vie : comment récupérer toutes ses données ? Qui va accompagner cette personne pour ses démarches ?

Christine GARCETTE

La même question se posait avant le numérique ?

La participante

Non parce qu'il y avait des traces papier, il n'y avait pas de codes d'accès.

Romain GARDELLE

Pour l'institution CAF, il y a aussi le fait de donner confiance en cet outil, y compris dans la conservation des données. C'est un compte personnalisé et la personne a accès à toutes les démarches effectuées au cours du temps. Elle a une copie en PDF de la démarche qu'elle a effectuée il y a plusieurs mois. Ensuite elle peut perdre son code personnalisé et faire une demande pour en recevoir un nouveau.

Un participant

Je n'ai pas entendu Pascal Plantard réagir sur le mot fracture sociale sauf à dénoncer le côté idéologique, car derrière la fracture, c'est une vision que l'on appelle organiciste. L'on parle d'informatique, d'intelligence artificielle et l'on récidive avec la question de la fracture numérique. Ce débat des exclus n'est pas nouveau et les paradigmes qui nous servent à penser la question sociale méritent d'être revisités, fusse au travers du numérique ou autre. L'on a identifié dans d'autres champs de l'exclusion des personnes qui sont aux marges et auxquelles l'on n'a pas accès. Nous n'en avons rien dit parce que par définition ce sont les invisibles. Ce sont des questions qui se posent pour les travailleurs sociaux, car lorsque l'on fait des logiques de prévention que ce soit au niveau de l'éducation par rapport à l'usage multiple qui peut être fait de ces technologies, l'on ne part pas de rien et je crois que, numérique ou pas, même si la technologie est spécifique, l'on peut y arriver en se servant de ce que l'on a déjà fait dans d'autres domaines.

Cartes et territoires : là aussi l'on ne part pas de rien, car sur le territoire on ne se déplace pas tous à la même vitesse et nos publics ont un déplacement soit du côté d'une errance, c'est-à-dire nulle part et partout, soit avec des fixations de grands sédentaires. Il faut penser la question de la connexion à partir de cette question des réseaux et des circulations, en sachant que la temporalité pour ces populations en général est très bordée du côté du temps psychique et pas sur le temps social. Or nous, acteurs sociaux, sommes essentiellement bordés du côté d'un temps social, c'est-à-dire principe de réalité, etc. Or nos publics sont dans des urgences de vie qui font que le numérique incidemment peut les aider, mais peut aussi être à des années-lumière de leurs préoccupations.

Une participante

Je suis assistante sociale et je voudrais parler d'argent : nous avons affaire à des publics qui ont des budgets extrêmement modestes. En début de matinée nous avons parlé de la loi numérique avec un maintien d'accès au réseau : je voudrais savoir s'il est prévu des abonnements à tarifs sociaux au même titre que pour EDF ou pour le téléphone fixe concernant peut-être des aménagements box à domicile.

Et par rapport à la COP 21 qui a pu se tenir dans le département et le recyclage de tous les appareils des administrations ou des grandes banques, du matériel est jeté alors qu'il pourrait encore fonctionner. Y a-t-il des projets de récupération qui se développeraient pour collecter tout ce matériel informatique qui peut paraître obsolète pour certains professionnels, mais qui pourrait être satisfaisant pour un usage domestique de base et être ré-octroyé aux familles à faibles revenus ?

Céline RAMOS

Emmaüs Connect ne récupère pas le matériel informatique pour le revaloriser, car nous n'en avons pas les compétences. En revanche, nous avons pour fournisseur des chantiers d'insertion qui ont développé des activités autour de la revalorisation de matériel informatique.

Erwan KEZZAR

Il y a une sorte de nano-ordinateur qui fait la taille d'une carte d'identité, qui s'appelle le Raspberry Pi et coûte 5 dollars. À l'origine il a été inventé pour pouvoir être envoyé dans des zones où il y a peu de matériel informatique, et connecté à un clavier, un écran, une souris, il fait office d'ordinateur domestique.

Hélène GARANCHER

Nous vendons aussi des ordinateurs à tarif solidaire, à prix coûtant pour nos bénéficiaires. Ils peuvent payer en plusieurs fois et ce matériel est garanti 6 mois. Orange avait un forfait téléphonie box à tarif solidaire, mais il n'y a pas une grande différence par rapport aux offres qui existent sur le marché. Il n'y a pas à ce jour de forfait social qui soit digne de ce nom. Free avec un forfait à 2 € est une très bonne idée, mais un forfait social devrait être réglable en espèces, car les personnes que nous accompagnons n'ont pas de compte courant et pour ce qui est des box, se pose aussi la question du logement. Ne pas être décisionnaire dans son logement, ne pas avoir de logement propre est un frein énorme.

Christine GARCETTE

Dans les propos qui nous ont été rapportés, il y a aussi le problème des imprimantes puisque l'on demande toujours des attestations ou des documents à imprimer :les personnes sont peut-être équipées sur le plan ordinateur ou Smartphone, mais pas forcément en imprimantes qui coûtent cher.

Céline RAMOS

L'alternative est de pouvoir orienter les personnes que vous accompagnez vers des lieux où elles pourront accéder à du matériel en libre-service et se connecter directement. Ces lieux se multiplient, d'où l'importance de ce travail de cartographie.

Pascal PLANTARD

Sur la fracture sociale/fracture numérique, la question doit se poser sur les échelles de temps. Il y a 3 socialisations : notre propre socialisation, la socialisation historique des technologies et votre socialisation interindividuelle sur le territoire, avec ou sans les technologies et c'est le danger de l'amalgame fracture numérique/fracture sociale.

Je voulais finir sur un clin d'œil suite à la question tout à fait intéressante et profonde qui a été posée sur les accidents de vie. Je connais ce problème depuis 15 ans. Cela a commencé par les SDF et les militants de l'éducation populaire qui disaient que l'internet allait permettre à tous leurs publics d'avoir des coffres forts numériques. Au départ, il s'agissait de scans de papiers que l'on rangeait quelque part. La poste a même proposé ce service. Cela pose la question de la vie privée numérique et de la mort numérique, des publics en difficulté, de langues, de papiers, etc. Je vois 3 solutions : la première est de former des armées de hackers, s'adresser directement à Google en faisant passer la demande par la NSA, et une troisième solution tentée dans la première mission du Conseil national du numérique, qui est une réflexion sur la vie privée et en particulier sur les droits numériques privés. Tant que l'on ne sera pas au clair légalement, je ne vois pas comment, à part décider de le faire et je renvoie aux acteurs, l'on pourra avoir des procédures de recours. Il existe des endroits et des administrations qui ont un protocole de recours disant que si vous n'avez pas de connexion internet, vous avez un numéro d'urgence. Il faut absolument que les procédures de recours soient intégrées aux pratiques administratives avant la loi. Actuellement, le niveau de protection de la loi correspond à peu près à l'internet de 1997.

Christine GARCETTE

C'est une vraie question et il est vrai que nous n'avons pas abordé l'aspect juridique. Dans les groupes de travail et les prolongations de réflexions, cette approche juridique serait utile. Merci à tous les intervenants de la table ronde.

VIII. Synthèse et perspectives

Mathilde SACUTO, directrice de la MATPPS

La première chose que je voudrais dire est que le numérique me semble faire exploser complètement la notion géographique du territoire : Pascal Plantard nous a expliqué qu'à l'intérieur de l'hyper-centre très développé, il y a des poches de précarité extrême dont on n'a même pas conscience et l'on sait bien que sur notre territoire de la Seine-Saint-Denis, l'extrême variabilité des situations n'est pas un vain mot. Donc le territoire ne peut plus se concevoir à l'ère du numérique comme un périmètre géographique. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas de périmètre géographique, cela signifie qu'il faut que l'on se projette d'une manière différente dans cette appréhension. Deuxième question autour du territoire, c'est bien évidemment celle de la co-production et du réseau. Cela veut dire aussi qu'il faut accélérer ce mouvement de réflexion en commun, de projet, d'échanges et le numérique peut être un accélérateur intéressant.

Une autre question fondamentale qui est liée aux territoires et qui fait la transition avec le point suivant est celle de la démocratie. Cela implique la participation des usagers que nous appelons tous de nos vœux : c'est une question de démocratie et d'institution, cette participation ne va pas se réfléchir ni se construire à partir du sommet de l'Etat régalien, mais plus précisément à partir du territoire sur lequel on évolue. C'est une grande responsabilité. Cela veut dire aussi que les institutions, quelles qu'elles soient, y compris le Département, doivent s'interroger sur la posture à adopter pour travailler véritablement sur ces questions. Bérénice Delpal a très justement parlé d'un rôle d'assemblage et de co-production du service public, cela signifie que les institutions et les professionnels appartenant à des institutions travaillent, réfléchissent et adoptent des postures et des pratiques tout à fait nouvelles. La question de la posture est tout à fait importante : de quelle place décide-t-on? L'on est encore dans un fonctionnement régalien. On construit une offre numérique, l'on est encore dans un fonctionnement où l'on ne questionne pas l'usager sur sa vision de la chose. À partir du moment où l'on va accepter de le questionner et de tenir compte de ce qu'il aura dit, on sera dans quelque chose de qualitativement et socialement infiniment plus riche, mais en même temps cela veut dire réfléchir sur la portion de pouvoir que l'on accepte de mettre en débat et de perdre au profit de cette conception renouvelée de la démocratie.

Troisième point : cela pose une posture différente du service public, mais il y a tout à fait intérêt à réfléchir sur ces questions et à le faire vite parce que l'on sait bien que derrière, le social business est là et qu'il est totalement prêt à investir des champs entiers de l'action, y compris de l'action sociale, éducative, et d'une manière générale de l'ensemble de nos activités pour nous la proposer sous forme de prestations par exemple. Nous sommes à un moment un crucial qui va requérir beaucoup de réflexions, de mises en situation, de changements de postures.

La question de la réflexion : nous avons beaucoup échangé sur du concret, mais quel sens lui donner ? Comment réfléchir autour du numérique pour que ce que l'on va construire, s'articule sur des socles de représentations partagées, de valeurs partagées ? C'est notre devoir de service public de faire cela, de toujours penser que ce que l'on met en œuvre doit s'appuyer sur une certaine manière de s'interroger et d'être en adéquation avec nos valeurs profondes. Cela veut dire aussi avoir la capacité de toujours remettre en débat sur le fond les constructions que l'on va avoir. Il y a la pression financière, mais aussi les difficultés matérielles de tous ordres que l'on peut rencontrer, et si on ne le fait pas, les conséquences professionnelles, sociales, politiques, pourraient être importantes et graves. À travers une question d'actualité qui s'insinue dans la plupart des domaines de notre vie professionnelle,

quotidienne, citoyenne, se posent des questions qui sont celles de la responsabilité, de la représentation, des représentations professionnelles, mais aussi celles qui se croisent avec les représentations qu'ont les usagers de nous, de l'aide qu'ils peuvent en attendre, de l'aide qu'ils peuvent attendre des institutions et de leur territoire. La vision qu'a l'usager de son territoire mérite d'être questionnée.

Je pense que l'on est face à des enjeux fondamentaux, sans doute plus cruciaux que ceux qui s'étaient présentés aux sociétés auparavant et pour revenir au quotidien, il nous faut déboucher sur des groupes de réflexion sur des thématiques importantes. Nous allons reprendre les actes de cette journée pour regrouper les éléments par thème et faire des propositions. Je crois aussi qu'il faut creuser cela d'une manière partenariale et continuer à avancer en posant des enjeux de réflexion.

Le débat continue puisque le Département organise le 7 avril prochain un temps de réflexion sur les enjeux d'adaptation du service public avec la mission Ecoter. La MATPPS a contribué à une rencontre entre Emmaüs Connect et plusieurs services départementaux, et l'on va vers une convention avec Emmaüs Connect : cela permettrait notamment de pouvoir faire une offre de formation aux travailleurs sociaux pour aller dans le sens de tout ce qui a été dit aujourd'hui et leur donner plus d'outils pour accompagner les usagers dans leur cheminement numérique.

Christine GARCETTE

Merci Mathilde, vous avez à la fois rappelé des points importants et ouvert des perspectives. Je voudrais remercier tous ceux qui ont contribué à organiser cette journée, y compris à travers le dossier documentaire, les stands et tout ce qui vous a été proposé. Merci à tous les intervenants qui ont accepté de participer à cette journée et à vous qui êtes venus nombreux. Comme pour les précédentes journées, les actes seront faits dans les semaines à venir et vous en serez informés. Vous pourrez les consulter en ligne ou les recevoir directement. Je rappelle pour ceux qui le souhaitent que dans la salle à côté, les techniciens de la web radio nous attendent pour une émission qui permettra de continuer les débats et qui sera en podcast. Merci beaucoup et bon retour à chacun.

Bibliographie

Plantard P, Le Mentec M,. Trainoir M.
Pour en finir avec la fracture numérique. Fyp, 2011
https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00633870

Augier Marc
La société numérique : comment le numérique transforme notre façon de comprendre le monde.
L'harmattan, 2016.

Serres Michel
Petite Poucette : le monde a tellement changé que les jeunes doivent tout réinventer : une manière de vivre ensemble, des institutions, une manière d'être et de connaître.
Le Pommier, 2012.

Baron G-L
Elèves, apprentissages et « numérique » : regard rétrospectif et perspectives. Recherches en Education, n°18, janvier 2014
http://www.recherches-en-education.net/IMG/pdf/REE-no18.pdf#page=92

Conseil National du Numérique
Citoyens d'une société numérique, pour une nouvelle politique d'inclusion. 2013.
http://www.cnnumerique.fr/inclusion/

Cour des comptes
Relations aux usagers et modernisation de l'État : vers une généralisation des services publics numériques, janvier 2016
https://www.ccomptes.fr/Actualites/A-la-une/Relations-aux-usagers-et-modernisation-de-l-Etat

Davenel Yves-Marie
Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle. Etude de cas : Les usagers des missions locales face aux technologies de l'information et de lcommunication.
Connexions solidaires, mai 2015.

Genevois Sylvain, Hamon Dany
Rapport de recherche sur le dispositif Collèges " tout numérique " de Seine-Saint-Denis.
Université de Cergy Pontoise, juin 2015.
https://hal-descartes.archives-ouvertes.fr/hal-01273739/document

Granjon Fabien
Fracture numérique. Communications - n° 88, 2011
http://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_2011_num_88_1_2586

Le Mentec, M. et Plantard, P. Ineduc
Pratiques numériques des adolescents et territoires.
Networks and Communication Studies, NETCOM, vol. 28, n°1-2, 2015
https://netcom.revues.org/1799

Octobre Sylvie
Deux pouces et des neurones : les cultures juvéniles de l'ère médiatique à l'ère numérique.
Ministère de la culture et de la communication, 2014.

Parcours numériques

Cultures, pratiques et médiations partagées. Association Ping, 2015.
http://reseauculture21.fr/wp-content/uploads/2015/01/PARCOURS-NUMERIQUE-web.pdf

Sites et blogs

Secrétariat d'Etat au numérique
http://www.economie.gouv.fr/le-ministere/axelle-lemaire

Conseil national du numérique
http://www.cnnumerique.fr/

Portail de la médiation numérique
http://www.mediation-numerique.fr/

France connect
https://doc.integ01.dev-franceconnect.fr/

ServicePublic.fr
https://www.service-public.fr/

Fondation internet nouvelle génération (FING)
http://fing.org/

VECAM citoyenneté dans la société numérique
http://vecam.org/

Bretagne créative (le réseau des acteurs de l'innovation sociale)
http://www.bretagne-creative.net/

Simplon (école de développeurs-ses web et de codeurs-ses)
http://simplon.co/

Connexions solidaires (Emmaüs connect)
http://connexions-solidaires.fr/

Géoportail 93
http://geoportail93.fr/

OpenData93
http://data.seine-saint-denis.fr/

Le site de Pascal Plantard
http://pascalplantard.fr/

Annexes

- Glossaire
- Qu'est-ce qu'un espace public numérique? Net Public
- La république numérique ne doit exclure personne. Le Monde, 8 avril 2016
- Action sociale et numérique : l'urgence d'un rapprochement. ASH, 1er avril 2016
- Emmaus connect publie une tribune dans le Monde 2016
- Collectif Esors

GLOSSAIRE

(extraits du glossaire en ligne du Portail de la Médiation Numérique)

Adresse IP
Une adresse IP (avec IP pour Internet Protocol) est le numéro qui identifie chaque ordinateur connecté à Internet, ou plus généralement et précisément, l'interface avec le réseau de tout matériel informatique (routeur, imprimante) connecté à un réseau informatique utilisant l' Internet Protocol.
source : *http://www.generationnumerique.com/conseils/glossaire/*

Biens communs
Les biens communs (ou «communs») sont des ressources, gérées collectivement par une communauté selon une forme de gouvernance qu'elle définit elle-même. Au cœur de tout bien commun il y a une ressource, matérielle (une rivière, un potager...) ou immatérielle (un logiciel, un savoir...).
Obsolescence Usure, déclassement, vieillissement des machines et appareils dus au progrès, à la tendance du moment, ou à une panne. On parle de plus en plus d'obsolescence programmée, c'est à dire que le produit est conçu par le fabriquant pour avoir une durée de vie limitée.
source : Glossaire *de l'ouvrage Parcours Numériques par l'Association PING*

Cheval de Troie
Logiciel malveillant dissimulé dans un programme qui peut par exemple permettre la collecte frauduleuse, la falsification ou la destruction de données.
En Anglais : Trojan horse
source : Journal officiel du 20/05/2005

Correspondant Informatique et Libertés (CIL)
Le Correspondant Informatique et Libertés (CIL) est le garant de la protection des données personnelles traitées par l'organisme qui l'emploie. Il maitrise à la fois les outils et pratiques informatiques et l'environnement juridique, en particulier la Loi Informatique et Libertés. Il élabore une politique de protection des données personnelles, veille au respect des obligations légales, et s'assure en particulier que toutes les précautions sont prises pour préserver la sécurité des données. Il exerce en toute indépendance auprès de la Direction et en contact avec tous les métiers de l'organisme, et assure la relation avec la CNIL.
Pour en savoir plus, rendez-vous sur le portail des métiers de l'Internet

Crowdfunding
Le crowdfunding- financement participatif ou financement par la foule - permet à des entrepreneurs ou créateurs de financer leur projet en faisant appel à un grand nombre de personnes : chacun peut contribuer en faisant un don financier, matériel ou de service (aide technique par exemple). Il peut s'agir de don classique ou de don contre don. Dans ce deuxième cas, le donateur reçoit en contrepartie une rétribution non monétaire.
Source *: Petite histoire du crowdfunding - Ulule Vox*

Cyber-café
Établissement où l'on peut boire des boissons fraîches ou chaudes et utiliser un ordinateur. Utilisé la plupart du temps pour se connecter à Internet ou à sa messagerie électronique personnelle.
A distinguer du café wifi qui ne met que la connexion à Internet à la disposition de ses consommateurs, mais pas l'appareil pour se connecter.
source : Wiktionnaire et neo-nomade.

Données ouvertes
Données qu'un organisme met à la disposition de tous sous forme de fichiers numériques afin de permettre leur réutilisation.

Les données ouvertes n'ont généralement pas de caractère personnel.
Elles sont accessibles dans un format favorisant leur réutilisation.
La réutilisation des données ouvertes peut être soumise à conditions.
En Anglais : open data
sources : Journal officiel du 03/05/2014
Plus d'information sur : http://www.data.gouv.fr/fr/faq

Espace public numérique
Un EPN est destiné à accompagner tous les publics aux usages du numérique à travers des activités d'initiation ou de perfectionnement variées. C'est également un centre de ressources et un lieu d'expérimentation et de diffusion. Ces structures sont en perpétuelles évolutions avec l'apparition de nouvelles technologies et de nouvelles pratiques.

Extranet
Réseau de télécommunication et de téléinformatique constitué d'un intranet étendu pour permettre la communication avec certains organismes extérieurs, par exemple des clients ou des fournisseurs. En Anglais : extranet.
source: Journal officiel du 16/03/1999

Filoutage
Technique de fraude visant à obtenir des informations confidentielles, telles que des mots de passe ou des numéros de cartes de crédit, au moyen de messages ou de sites usurpant l'identité d'institutions financières ou d'entreprises commerciales. En Anglais : phishing
Note : Le terme « hameçonnage » est aussi en usage.
source : Journal officiel du 12/02/2006

Foire aux questions
Abréviation : FAQ
Synonyme : fichier des questions courantes, questions courantes
Rubrique présentant par sujets les questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs, accompagnées des réponses correspondantes.
Note : La foire aux questions a, en particulier, pour but de faciliter l'intégration des internautes novices dans un groupe de discussion et de diminuer le nombre des messages diffusés dans le réseau.
Équivalent étranger : frequently asked questions (en), FAQ (en), frequently asked questions file (en), FAQ file (en) ;
Journal officiel du 16/03/1999

Fouineur
Personne passionnée d'informatique qui, par jeu, curiosité, défi personnel ou par souci de notoriété, sonde, au hasard plutôt qu'à l'aide de manuels techniques, les possibilités matérielles et logicielles des systèmes informatiques afin de pouvoir éventuellement s'y immiscer.
En Anglais : hacker (voir aussi pirate)
source : Journal officiel du 16/03/1999 et France Terme

Fureteur, Fureteuse
Traduction officielle du terme anglais "lurker".
Personne qui, dans un espace d'échanges de l'Internet tel qu'un forum ou un blogue, suit les discussions ou consulte les articles sans apporter de contribution.
Source: Journal officiel du 16/09/2014
Hacker (pirate)
De l'anglais "to hack", tailler, couper quelque chose à l'aide d'un outil.
Le "hacker" est à l'origine un briseur de code, qui va pénétrer dans un programme ou créer un "crack" pour contourner les protocoles établis. Les intentions du hacker peuvent être très variées, et pour se prémunir contre les attaques de hackers sur leurs sites Internet, des sociétés ont proposé à des jeunes des concours pour tester et stresser la solidité de leur sécurité et par la même occasion mettre en

évidence les failles avant d'être attaqué: il s'agit des "hackathons". Par extension, des soirées de hackathon ont commencé à émerger pour trouver des solutions originales en groupe à des problèmes qui peuvent ne plus rien à voir avec les systèmes d'information.
Les traductions officielles en Français sont fouineur ou pirate, selon le degré de malveillance dans le contexte (voir ces entrées dans ce lexique).

Hypertexte
Système de renvois permettant de passer directement d'une partie d'un document à une autre, ou d'un document à d'autres documents choisis comme pertinents par l'auteur.
source: Journal officiel du 16/03/1999

Interface
Limite physique ou théorique entre deux systèmes matériels ou logiciels, entre deux parties d'un système ou entre l'utilisateur et sa machine, où s'appliquent les règles et conventions régissant leur interaction ; par extension, l'ensemble de ces règles et conventions.
Note : Les règles et conventions concernent notamment des caractéristiques physiques (mécaniques, électriques, optiques…), des caractéristiques de signaux, des caractéristiques sémantiques ou fonctionnelles, des échanges d'information.
source: Journal officiel du 20/04/2007

Internet
Réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers.
Note : L'internet fonctionne en utilisant un protocole commun qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants. L'acheminement est fondé sur le protocole IP (Internet Protocol), spécifié par l'Internet Society (ISOC). L'accès au réseau est ouvert à tout utilisateur ayant obtenu une adresse auprès d'un organisme accrédité. La gestion est décentralisée en réseaux interconnectés.
source: Journal officiel du 16/03/1999

Intranet
Réseau de télécommunication et de téléinformatique destiné à l'usage exclusif d'un organisme et utilisant les mêmes protocoles et techniques que l'internet.
source: Journal officiel du 16/03/1999

Learning lab (Laboratoire d'apprentissage)
Un Learning Lab est un lieu et un écosystème d'expérimentation et d'innovation sur les nouvelles formes de travail et d'apprentissage collaboratif. Ces espaces collaboratifs innovants ont recours simultanément aux outils numériques, aux environnements, équipements, supports d'apprentissage et méthodes pédagogiques favorisant l'intelligence collective.
source : IRAM (plateforme universitaire d'innovation, d'expérimentation et de formation aux usages et pratiques numériques)

Littératie numérique
L'OCDE définit la littératie comme l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités.
Logiciel de navigation
Traduction officielle du terme anglais "Browser". Synonymes : navigateur, navigateur

Internet.
Logiciel qui permet à l'utilisateur de rechercher et de consulter des documents hébergés sur des serveurs distants accessibles par la connexion à un réseau, et d'exploiter les liens hypertextuels qu'ils comportent.
Source: Journal officiel du 16/03/1999

Logiciel gratuit
Logiciel propriétaire que l'auteur met à la disposition des utilisateurs sans exiger de rémunération. Sauf dans le cas où ce logiciel gratuit est aussi un logiciel libre, l'auteur conserve l'intégralité de ses droits sur sa modification et diffusion (il doit donc être fait mention des crédits lors de toute utilisation).
Synonyme : gratuiciel.
En Anglais : freeware
Source: Journal officiel du 20/04/2007

Logiciel Libre
On appelle Logiciel Libre le vaste ensemble des systèmes d'exploitation (ex : Linux) et des programmes (ex : Open Office) conçus sur le modèle de « l'Open Source ».
Son modèle de développement est une alternative aux logiciels propriétaires parce qu'il repose sur le principe de la liberté d'accès au code source des programmes pour quiconque souhaite le modifier afin de l'adapter ou l'améliorer (d'où le terme « Open Source », littéralement : à code ouvert).
Le Logiciel Libre a aujourd'hui atteint un niveau de développement équivalent à celui des logiciels propriétaires, ainsi qu'une stabilité qui autorise son utilisation en contexte professionnel ou scolaire. Ses interfaces et ses fonctionnalités sont très similaires à celles des logiciels payants. Les logiciels libres sont souvent moins gourmands en ressources que les logiciels propriétaires.
A ne pas confondre avec "logiciel gratuit" ou "gratuiciel" (en Anglais "Freeware").

Mél
Acronyme signifiant « messagerie électronique » qui peut figurer devant l'adresse électronique sur un document (papier à lettres ou carte de visite, par exemple), tout comme Tél. devant le numéro de téléphone.
Note : « Mél. » ne doit pas être employé comme substantif
source : Journal officiel du 20/06/2003

Mémoire morte
Traduction officielle de l'expression anglaise "read-only memory" (ROM)
Mémoire dont le contenu ne peut être modifié en usage normal.
Source : Arrêté du 22 décembre 1981

Mémoire tampon
Traduction officielle du terme anglais "buffer".
Mémoire ou partie de mémoire permettant le stockage temporaire de données entre deux organes ayant des caractéristiques différentes.
Note : l'expression abrégée "tampon" est aussi utilisée.
source : Arrêté du 30 novembre 1983

Mémoire vive
Traduction officielle de l'expression anglaise "random-access memory" (RAM)
Mémoire dont le contenu peut être modifié en usage normal.
Source : Arrêté du 22 décembre 1981

Microordinateur
Ordinateur de dimension réduite dont l'unité centrale est constituée d'un ou plusieurs microprocesseurs.
Source : Arrêté du 19 février

Modérateur, Modératrice
Personne qui veille au respect de l'objet et du règlement des échanges de messages électroniques effectués dans un cadre organisé. En Anglais : moderator.

Note : Le modérateur veille notamment à éviter les arrosages publicitaires ainsi que les propos qui pourraient constituer des infractions pénales. Dans un fonctionnement en différé, comme pour certains forums ou listes de diffusion, le modérateur examine les articles ou messages reçus des participants et en accepte ou en refuse la diffusion. Dans un fonctionnement en direct, le modérateur agit par des avertissements et par exclusion des contrevenants.
source: Journal officiel du 20/05/2005

Multitâche
Se dit du mode de fonctionnement d'un ordinateur dont le système d'exploitation permet d'exécuter plusieurs programmes simultanément. En Anglais : multitask, multitasking.
Note : Le système d'exploitation passe en réalité d'une tâche à une autre avec des intervalles suffisamment courts pour que l'utilisateur ait l'impression que tous les programmes sont exécutés simultanément.
source : Journal officiel du 21/04/2011

Neutralité du net
La neutralité du net est un principe technique qui garantit que chaque internaute ait accès de manière identique aux données circulant sur Internet. Les fournisseurs de contenus doivent traiter sans discrimination ni préférence les données du réseaux, ils ne peuvent pas ralentir ou à l'inverse favoriser l'accès à un site.

Open data
Le terme Open Data, traduit en Français « données ouvertes », désigne les données qu'un organisme met à la disposition de tous, sous forme de fichiers numériques, dans un format exploitable informatiquement (voir la définition), gratuitement, afin de permettre leur réutilisation. Les données ouvertes n'ont généralement pas de caractère personnel. Elles sont les plus granulaires possibles, mais ne permettent pas l'identification ou la ré-identification d'une personne. La réutilisation des données ouvertes n'est généralement pas soumise à conditions, sauf lorsque l'organisme opte pour des licences impliquant certaines règles de repartage (exemple licence ODBL). Plus d'information sur : http://www.data.gouv.fr/fr/faq
Note : les données en question peuvent être par exemple le nombre de places en crèche, le taux de pollution, l'inventaire des arbres d'une ville, etc. Ces données peuvent être utilisées par les citoyens pour développer des outils ou applications répondant à des besoins spécifiques.
source : Glossaire du Livre Ouvert "Pour une politique publique transparente et collaborative" de Etalab

PIM
L'acronyme PIM désigne le Passeport Internet et Multimédia, une attestation des capacités à utiliser un équipement informatique et les services de base d'internet.
Le PIM est destiné à tous les publics qui souhaitent s'initier aux outils et usages numériques et évaluer leur aptitude à utiliser un ordinateur et Internet, à des fins personnelles ou professionnelles, qu'elle ait été acquise dans un lieu d'accès public à Internet ou dans un autre contexte. Il s'adresse en particulier à toux ceux qui n'ont pas facilement accès aux technologies de l'information, ni aux formations initiales ou professionnelles.
Le test d'évaluation, dorénavant disponible en ligne, se décline en 3 options pour s'adapter aux profils des candidats en fonction de leurs objectifs principaux : usages personnels, professionnels, recherche d'emploi sur Internet.
Le PIM est proposé dans les lieux d'accès public à Internet labellisés NetPublic, qui offrent au public des activités d'initiation, de découverte et d'expérimentation des usages publics d'Internet conformément à la charte NetPublic.
Une affiche de présentation du PIM est disponible pour l'information du public dans les sites qui le proposent.

POP ou POP3
Acronyme de Post Office Protocol que l'on peut traduire par "protocole de bureau de poste".

Il s'agit du protocole qui permet à l'internaute d'aller récupérer son courrier sur un serveur distant (le serveur POP). Il est nécessaire pour les personnes n'étant pas connectées en permanence à Internet afin de pouvoir consulter les mails reçus hors connexion.
La version POP3 désigne un protocole gérant en plus un mécanisme d'authentification spécifique pour mieux sécuriser l'accès à la boîte aux lettres électronique.
source : site Comment ça marche ?

Pourriel
Traduction québécoise du terme anglais "Spam" désignant tout message non sollicité reçu par un internaute dans sa boîte aux lettres électronique: messages publicitaires le plus souvent, ils peuvent aussi embarquer des pièces jointes activant des logiciels espions, des vers ou virus à l'ouverture.
Contraction de "courriel" et de "poubelle" pour suggérer l'action logique que devrait réaliser l'internaute recevant un tel message.
source : Wiktionnaire

Production participative
Traduction française du terme anglais "crowdsourcing". Méthode d'organisation de projet consistant à utiliser une plateforme en ligne pour faire contribuer de nombreuses personnes, qui peuvent apporter à la production différents moyens. Lorsqu'il s'agit de moyens financiers, on parle de « financement participatif » (crowdfunding en Anglais).
source : Glossaire du Livre ouvert "Pour une politique publique transparente et collaborative"

Reconditionnement - Reconditionneur informatique
Le reconditionnement informatique intervient en amont du recyclage (destruction ou valorisation) pour prolonger le cycle de vie du matériel obsolète par une remise à niveau.
L'opération de reconditionnement se divise en trois phases de travail distinctes :
La collecte ;La remise à niveau ;La redistribution du matériel.
Les reconditionneurs sont les intermédiaires opérant le lien entre l'offre et la demande dans le secteur du réemploi informatique.
Il existe une grande diversité d'organismes « reconditionneurs » sur le territoire national : associations, entreprises, EPN, Services informatiques de collectivités, etc.
Chaque reconditionneur exerce ses activités de reconditionnement selon des critères spécifiques, en fonction des objectifs qu'il poursuit: réduire la «fracture numérique», favoriser l'insertion professionnelle, encourager le commerce « équitable », etc.
Ces critères concernent notamment :
Les publics de collecte (certains organismes ne collectent que des parcs informatiques d'entreprises, d'autres qu'à l'unité auprès des particuliers) ;
Les publics de redistribution (certains organismes ne redistribuent qu'à des particuliers bénéficiaires des minima sociaux; d'autres qu'à des associations engagées dans des projets d'équipements en milieu socio-éducatif, en France ou dans les pays du Sud) ;
Les conditions de redistribution (certains reconditionneurs donnent le matériel remis à jour selon certaines conditions seulement : être demandeur d'emploi, suivre une formation à la bureautique, etc. ; d'autres le vendent à prix « équitable »).
Aussi, si vous cherchez un reconditionneur pour donner ou acquérir du matériel de seconde main, soyez attentifs à l'ensemble de ces conditions.
Pour en savoir plus, rendez-vous sur le Portail Ordi 2.0.

Recyclage informatique
Souvent confondu avec le réemploi dans les discours, le recyclage informatique est la phase terminale du cycle de vie des ordinateurs.
Il se décompose de la manière suivante :
Collecte ;Inspection - audit ;Démantèlement ;Tri des composants - matières (plastiques, métaux, substances dangereuses, verres, etc.) ;
Destruction des composants - matières non réutilisables (valeur négative) ;
Revalorisation des composants - matières utilisables (valeur positive).

Les matériaux utilisés lors de la production d'équipements informatiques sont complexes et coûteux à recycler car fortement polluants (batteries au Lithium). Leur traitement exige des compétences et des installations spécifiques.
Aussi, peu de reconditionneurs opèrent eux-mêmes la destruction ou la valorisation des déchets informatiques, mais entretiennent des partenariats avec des éco-organismes spécialisés.

Régénération - Remise à niveau
La régénération est une des phases de l'opération de reconditionnement informatique.
Elle intervient après collecte, inspection, démantèlement des équipements, et tri des composants pour accroître le cycle de vie d'un ordinateur. La régénération recouvre deux dimensions qui exigent des compétences spécifiques : Remise à niveau « hardware » : implantation de nouvelles cartes électroniques, nouveaux composants, etc.
Remise à niveau logicielle : Logiciels Libres ou anciens systèmes d'exploitation Windows grâce au programme MAR (voir l'article Ordi 2.0 sur le Logiciel Libre - voir l'article Ordi 2.0 sur le programme MAR).
L'objectif est d'optimiser la consommation ressources et les usages du matériel reconditionné, tout en proposant aux publics bénéficiaires des PC prêts à l'emploi, pourvus des logiciels nécessaires à une utilisation quotidienne (bureautique, navigation - recherche d'information web, etc.).
Pour en savoir plus, rendez-vous sur le Portail Ordi 2.0.

Responsable du trafic (Traffic manager)
Le responsable du trafic (ou traffic manager) est spécialiste de la publicité et de l'analyse statistique du trafic sur Internet. Il travaille le plus souvent au sein d'une régie publicitaire.
Il joue un rôle d'intermédiaire entre l'annonceur et les sites Internet sur lesquels ses campagnes publicitaires sont déployées. Il gère des espaces publicitaires sur Internet et a un rôle de conseil auprès de l'annonceur dans son investissement et dans le choix des supports. À la différence du media planner, il s'occupe exclusivement de la publicité sur le Web et non sur d'autres médiums. Il travaille en collaboration avec l'analyste de trafic et le référenceur.
Pour en savoir plus, rendez-vous sur le portail des métiers de l'Internet

SMTP
Acronyme de Simple Mail Transfer Protocol, signifiant "Protocole Simple de Transfert de Courrier".
Il désigne le protocole standard permettant de transférer le courrier électronique d'un serveur à un autre en connexion point à point, c'est-à-dire pour envoyer des messages électroniques.
source : article de Comment ça marche ?

Spaming (arrosage)
Envoi d'un même message électronique à un très grand nombre de destinataires au risque de les importuner. Traduit officiellement par "arrosage".
source : Journal officiel du 01/09/2000 cité par France Terme
Voir aussi Pourriel

Tablette
Ordinateur portable et ultraplat, qui se présente comme un écran tactile et qui permet notamment d'accéder à des contenus multimédias. L'expression complète est « tablette tactile ». Synonyme : ardoise numérique. En Anglais : pad, tablet, touch screen tablet.
Note: Les noms de marque ne doivent pas être utilisés pour désigner de façon générale ces ordinateurs.
source : Journal officiel du 20/02/2011

Téléchargement
Transfert de programmes ou de données d'un ordinateur vers un autre. En Anglais : downloading [Téléchargement à partir d'un autre ordinateur.], uploading [Téléchargement vers un autre ordinateur.]
Note : Pour un internaute, le téléchargement est le plus souvent un transfert vers son propre ordinateur à partir d'un serveur, mais il peut avoir lieu dans l'autre sens.

source: Journal officiel du 01/09/2000

Test captcha
CAPTCHA est l'acronyme pour "completely automated public Turing test to tell computers and humans apart".
Test invitant l'utilisateur d'un site ou d'une application informatique à saisir correctement une suite de caractères présentés à l'écran d'une manière déformée, qui permet de s'assurer que la demande d'accès émane bien d'une personne et non d'un automate.
source : Journal officiel du 01/01/2013

TIC - Les Technologies de l'Information et de la Communication
Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC ou NTIC pour « Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication ») désignent :
L'ensemble des technologies permettant la construction d'une Société de l'Information (hardware, software, réseaux et services) ;Le secteur économique rattaché à ces technologies ;Les nombreux usages de ces technologies.
La mise en œuvre de politiques d'e-inclusion à destination de ces publics s'impose aujourd'hui comme une nécessité, pour les raisons suivantes :
Le web devient, s'il n'est pas déjà, le principal vecteur d'accès à l'information. Promouvoir l'égalité d'accès au web, c'est garantir le droit de tous les citoyens à l'information ;
La maîtrise des fondamentaux des TIC (bureautique, navigation - recherche d'information web) est devenue indispensable en contexte scolaire et professionnel ;
Les usages « socialement pertinents » des TIC peuvent aider à faire avancer la société vers plus de justice sociale, tout en tenant compte des impératifs d'un modèle de développement durable.
L'e-inclusion recouvre ainsi trois types d'actions :
La promotion de l'accès à l'équipement auprès des publics éloignés (en amenant les réseaux d'information et de communication en zones rurales par exemple) ;
La formation aux usages des TIC, ou l'alphabétisation numérique ;
Le développement de l'e-accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Toile d'araignée mondiale
Forme abrégée : toile, n.f., toile mondiale Abréviation : TAM
Dans l'internet, système, réparti géographiquement et structurellement, de publication et de consultation de documents faisant appel aux techniques de l'hypertexte.
Équivalent étranger : World Wide Web (en), Web (en), WWW (en) ; Journal officiel du 16/03/1999

Usurpation d'adresse électronique
Pratique consistant à utiliser frauduleusement une adresse de courrier électronique appartenant à une autre personne.
Note : L'usurpation d'adresse électronique est le plus souvent utilisée pour envoyer en grand nombre des courriels indésirables.
Équivalent étranger : e-mail spoofing (en) ; Journal officiel du 01/01/2013

Virus
Logiciel malveillant, généralement de petite taille, qui se transmet par les réseaux ou les supports d'information amovibles, s'implante au sein des programmes en les parasitant, se duplique à l'insu des utilisateurs et produit ses effets dommageables quand le programme infecté est exécuté ou quand survient un évènement donné.
Note : Dans le langage courant, les vers sont souvent désignés par le terme « virus ».
source : Journal officiel du 20/05/2005

Webdesigner
Le webdesigner (ou designer d'interfaces web) est chargé de concevoir et de réaliser le design d'une interface web : son métier ne se résume pas à la conception graphique seule car il s'attache avant tout à

la formalisation des interactions des pages du site web. Créatif et novateur, il tient néanmoins compte des contraintes spécifiques au support Internet en termes d'ergonomie, d'utilisabilité et d'accessibilité. Le webdesigner peut exercer dans une agence Web, dans une ESN (Entreprise de Services du Numérique), en tant que travailleur indépendant ou directement chez le client. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le portail des métiers de l'Internet

Webmestre
Le webmestre est responsable d'un site internet ou intranet. Selon la taille de l'organisation et du site web qu'il doit gérer, ses missions seront très différentes. On distingue en effet différents profils : le webmestre/administrateur qui gère les prestataires externes, le webmestre/éditorial qui est le garant de la ligne éditoriale, le webmestre/infographiste qui travaille sur l'aspect graphique du site, ou bien "l'homme-orchestre" parfois recherché par certaines entreprises (majoritairement des PME). Le webmestre travaille principalement chez le client ou bien en tant que travailleur indépendant. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le portail des métiers de l'Internet

Qu’est-ce qu’un espace public numérique ?

Ouvert à tous, un Espace Public Numérique (EPN) permet d’accéder, de découvrir, de s’informer, d’échanger, de créer et de s’initier aux outils, aux services et aux innovations liés au numérique dans le cadre d’actions diversifiées : rencontres, débats, ateliers collectifs d’initiation ou de production, médiations individuelles, libre consultation, etc.

Les EPN proposent des accès à l’Internet, ainsi qu’un accompagnement qualifié pour favoriser l’appropriation des technologies et des usages de l’Internet fixe et mobile.

Les EPN sont des centres de ressources pour le développement numérique des territoires. Ils mettent à disposition des équipements. Ils proposent des méthodes d’accompagnement de projets coopératifs. Ils organisent des ateliers et des parcours d’initiation accessibles à l’ensemble des citoyens.
Les EPN sont des lieux d’expérimentation et de diffusion des nouveaux services et des nouveaux usages liés au numérique, ainsi que des lieux d’animation de projets collaboratifs de proximité (co-construction, participation, partenariats, etc.).

Les services offerts par les EPN évoluent en permanence avec l’apparition continue de nouvelles technologies (outils, logiciels), de nouveaux services, de nouveaux enjeux, de nouvelles réglementations, de nouveaux risques, de nouvelles opportunités et de nouveaux usages (smartphone, tablette, liseuse, impression 3D, MOOC, objets connectés, ENT, documentation coopérative…) pour permettre à tous la mise à niveau technique, juridique et culturelle nécessaire à l’inclusion numérique.

Les EPN peuvent donc développer des activités liées aux technologies de fabrication numérique de proximité via des « Fablabs » ou laboratoires de fabrication numérique.Les EPN peuvent aussi organiser des actions visant à développer la maîtrise des informations issues des administrations et des entreprises pour permettre aux citoyens de s’approprier ces données et de créer les nouveaux services dont ils auront besoin au quotidien (dans le cadre d’« InfoLabs »).

Liste non exhaustive des services existants dans les EPN :

- Accompagnement individuel et collectif
- Initiation Internet et multimédia
- Perfectionnement, accompagnement de projets numériques
- Pratiques culturelles, création artistique
- Accompagnement scolaire, actions socio-éducatives (ryhtmes scolaires, F.S.E., …)
- Coworking, télétravail, téléformation, MOOC…
- Recherche d’emploi sur Internet, réseaux socio-professionnels…
- Démarches administratives, e-administration, m-administration
- Vie quotidienne (achats, loisirs, …)
- Outils et usages mobiles (smartphones, tablettes, liseuses, applications)
- FAB LAB, INFO LAB, LIVING LAB, Recycl’Art, Upcycling, …
- Accueil de personnes handicapées
- Accueil de jeunes
- Accueil de seniors
- Accueil de demandeurs d’emploi
- Accompagnement d’associations
- Accompagnement de PME/TPE, « Conseillers Numériques »
- Accueil Conseil CNIL

- Espace d'accompagnement aux jeux vidéos
- Centre d'évaluation PIM
- Centre d'évaluation B2iAdultes
- Ateliers robotique, programmation informatique (coding goûters, …)
- Accès WIFI, accès en autonomie
- Conférences, espaces de réflexion sur les usages
- Participation des usagers à la gouvernance de l'EPN
- Projets de développement local (Agenda 21, socio-économique, éducatif, …)
- Accompagnement « coffre-fort électronique »
- Accueil Ordi2.0 (prêt de matériel, circuit de recyclage, …)
- Interventions délocalisées, de proximité, en plein air, EPN mobile
- Ressources numériques (Intervenants, matériels, documentation, ingenierie, expertise, conseil…)
- Partenariats établissements scolaires
- Sciences participatives (cartoparty, biodiversité, patrimoine, …)
- Translittératie et empowerment (pratiques, projets, conférences, débats…)
- Participation de jeunes à la gouvernance de l'EPN
- Objets connectés (découverte, prise en main, création…)

Des réseaux et des dispositifs locaux et nationaux soutiennent les Espaces Publics Numériques

Un dispositif existe au niveau national :

- Les « Point Cyb – Espace Jeune Numérique » créés et administrés dans le cadre d'un label et d'un cahier des charge, via les DDCS (Directions Départementales de la Cohésion Sociale) par le ministère chargé de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative au sein du réseau Information-Jeunesse.

Le dispositif Espaces Culture Multimédia du Ministère de la Culture a évolué vers un soutien à la diffusion de la culture numérique au travers des Rencontres Nationales Culture Numérique qui ont lieu 4 fois par an : http://www.rencontres-numeriques.org/2013/

Les dispositifs s'interpénètrent au niveau local avec les programmes des collectivités territoriales. La majorité des collectivités ont mis en place des Espaces Publics Numériques qui maillent le territoire. Ces démarches locales participent à la réduction des inégalités géographiques, culturelles, sociales, économiques… qui peuvent exister sur un même territoire. (Cf. programmes territoriaux).

Le développement des Espaces Publics Numériques offre, outre l'accès au réseau à ceux qui n'en disposent pas, initiation et approfondissement à ceux qui sont désireux de mieux connaître ces nouvelles technologies.

Les Espaces Publics Numériques constituent un moyen efficace pour lutter contre la fracture numérique tant matérielle que culturelle. Ils contribuent à promouvoir et à faciliter la découverte au plus grand nombre des principaux usages de l'Internet (e et m.administration, e-commerce, Internet de la connaissance et de la culture…) et des technologies numériques (mobiles, objets connectés, programmation de cartes ARDUINO, imprimantes 3D, …).

5000 Espaces Publics Numériques sont ouverts en France, dans lesquels un ou plusieurs animateurs multimédias, médiateurs numériques, conseillers numériques, LabManager … accompagnent, initient, soutiennent chacun à mieux maîtriser les outils et les services offerts

par Internet et plus largement par les technologies de l'information, de la communication et de la connaissance.

2500 Espaces Publics Numériques ont le Label NetPublic qui garantit un engagement pour une qualité d'accueil et d'accompagnement pour la population et qui facilite notamment l'accès à la formation pour les professionnels et les bénévoles de l'accompagnement qui les animent.

Répertoire et carte des Espaces Publics Numériques

Certains Espaces Publics Numériques sont » généralistes « , d'autres » spécialisés « (vidéo et photo numériques, accompagnement dans la recherche d'emploi, lutte contre l'exclusion, l'illettrisme…).

Les Animateurs des Espaces Publics Numériques peuvent être assistés pour la conduite des projets de développement local utilisant le levier numérique, portés ou accompagnés par les EPN, d'un ou de plusieurs Assistants Techniques en **Emplois d'Avenir** : forgeur numérique, régisseur multimédia, … Cf. grille des 6 métiers correspondants aux nouveaux besoins de l'accès public à l'Internet et à la culture numérique.

Les Espaces Publics Numériques ont une histoire inspirée pour partie des premiers clubs informatiques. Le premier EPN semble avoir vu le jour à Strasbourg en 1996 sur une initiative locale. Ils se sont développés de multiples façons autour d'initiatives privées et de politiques publiques locales et nationales.

Certains grâce à un programme national, impulsé par un ministère ou un organisme public, d'autres dans le cadre de programmes régionaux, départementaux, de villes ou de syndicat de communes qui s'associent parfois à d'autres programmes plus axés sur la formation professionnelle et l'auto-formation. D'autres enfin sont issus d'initiatives associatives locales.

L'ensemble forme une carte diversifiée d'espaces publics souvent regroupés en réseaux autour de centres de ressources.

Le Monde - 8 avril 2016

La République numérique ne doit exclure personne

Allocations-chômage, RSA, impôts... L'administration impose des services 100 % en ligne, aux dépens des plus démunis. La démocratisation du numérique est essentielle

COLLECTIF

Inscription à Pôle emploi depuis mars, prime d'activité lancée par la Caisse nationale d'allocation familiale depuis janvier, déclaration de revenus au mois de mai... Avec la dématérialisation totale de nombreux services publics essentiels, la République numérique se modernise. Mais elle prend le risque de se construire sur un terrain inégalitaire. Car ces services 100 % en ligne, qui s'installent sans vraiment s'annoncer, font vaciller le pacte républicain pour tous ceux qui sont éloignés d'Internet. Nous, acteurs de la solidarité, entreprises privées, entrepreneurs du Web, réunis pour la première fois, faisons un seul et même constat : plus que jamais, l'autonomie numérique (ou littératie numérique) de tous devient une condition nécessaire de notre cohésion sociale. Chacun le devine, sans en mesurer l'importance.

Nous en sommes convaincus, le numérique offre des perspectives uniques de modernisation de l'Etat. Cependant, si pour nombre d'entre nous la dématérialisation des services les plus essentiels facilite le quotidien, tous les Français ne sont pas encore armés pour affronter ces nouveaux usages. Pour les plus de cinq millions de citoyens qui cumulent précarité sociale et numérique, la numérisation représente un facteur d'exclusion supplémentaire : une double peine pour des mères célibataires devenues subitement dépendantes des compétences numériques de leurs enfants, pour des personnes âgées isolées, pour des travailleurs peu qualifiés et des jeunes en recherche d'emploi.

Certains citoyens, en situation d'illettrisme par exemple, auront d'ailleurs toujours recours au guichet. Soulignons que la précarité numérique est protéiforme : difficultés d'accès liées à la bancarisation des personnes et au coût des équipements, méconnaissance des opportunités qu'Internet peut offrir, démotivation ou défiance face à un clavier... sont autant de freins à l'inclusion numérique – et donc sociale – des plus fragiles.

NOUS PLAÇONS UNE PARTIE DE NOS ESPOIRS DANS LE DÉVELOPPEMENT DE RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

AGRÉGER NOS FORCES

Parce que, en 2016, la dématérialisation des services publics fait d'Internet un passage obligé pour accéder à ses droits et à sa citoyenneté, ces publics en difficulté affluent déjà vers les guichets d'aide sociale. Ils viennent chercher de l'aide pour s'inscrire aux services de la protection sociale ou pour actualiser leurs droits. Les effectifs étant insuffisants pour traiter ces demandes croissantes d'accompagnement, ils sont redirigés vers les associations de solidarité et auprès des professionnels de l'accompagnement social.

Une étude conduite en 2015 par Emmaüs Connect montre que l'action sociale subit de plein fouet la dématérialisation totale de services de première nécessité : 75 % des professionnels interrogés par l'association sont contraints de faire les démarches « à la place de » la personne qu'ils accompagnent. Pourtant, seuls 10 % d'entre eux déclarent être formés pour accomplir cette tâche. Les acteurs de la solidarité signalent que les équipes de bénévoles sont confrontées aux mêmes demandes, et au même manque de cadre et de solutions pour y répondre sereinement.

Pourtant, pour accompagner ces publics fragilisés par la dématérialisation, il existe de nombreuses initiatives publiques et associatives, portées par les acteurs de la solidarité ou de la médiation numérique. Ils sont, malgré leur engagement indéfectible, atomisés sur les territoires et dépendants de financements insuffisants. Au final, leurs réponses sont sans commune mesure avec la masse des personnes concernées par la précarité numérique et donc potentiellement en rupture de droits.

Convaincus que le numérique peut être à la fois vecteur d'égalité des chances et source de développement économique, les signataires de cette tribune, saisis par l'urgence, souhaitent s'unir autour d'une grande initiative citoyenne qui vise à mettre l'action sociale, les médiateurs numériques, les acteurs publics, les opérateurs de la protection sociale, le secteur privé et même chaque citoyen en capacité d'accompagner les plus fragiles vers l'autonomie numérique. Pour moderniser, sans exclure. Partout où l'enjeu est soulevé, chacun perçoit la profondeur du sujet : comment expliquer alors l'absence d'un plan national qui prendrait la mesure de l'urgence, et l'absence de ligne budgétaire associée ? Un plan « Usages » qui viendrait compléter le plan France Très Haut Débit – 20 milliards d'euros d'ici à 2022 – et qui, au même titre que ce dernier, représenterait un véritable investissement, à la fois réaliste et salutaire, pour l'avenir.

Conscients de nos responsabilités, nous, signataires, nous engageons à nous organiser en formant des réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire. Ces réseaux sont déjà en partie existants : ce sont les nôtres, il faut les outiller, les démultiplier et les animer. C'est pour cette raison que nous plaçons une partie de nos espoirs dans le développement de ressources pédagogiques et de parcours de formation en ligne, gratuits et collaboratifs, autour desquels nous pourrons agréger nos forces et nos ressources.

Cette plate-forme Web pour le développement de la littératie numérique permettrait également à une communauté de citoyens, moins formelle, mais néanmoins massive et solidaire, d'aider un ami, un parent, un voisin. Nous n'inventons rien, nous nous inspirons directement du succès de pays qui, de l'Australie à la Scandinavie en passant par le Royaume-Uni, ont investi dans cet outil indispensable d'éducation au numérique pour accompagner les publics fragiles à grande échelle. Un défi que nous relèverons collectivement, car nous avons tout et tous à y gagner. ■

¶

Ce texte est signé par un regroupement inédit d'une vingtaine de structures et personnalités : associations de solidarité, entreprises et entrepreneurs du Web. La liste complète est disponible sur Lemonde.fr.

Action sociale et numérique : l'urgence d'un rapprochement

Si l'usage des outils numériques fait désormais partie intégrante des pratiques professionnelles des intervenants sociaux, aucune réflexion globale n'accompagne cette évolution. Afin de ne pas laisser sur le bord de la route les publics déconnectés, une étude d'Emmaüs Connect invite le secteur social et les acteurs du numérique à coopérer.

Jeunes sans diplôme, ménages à bas revenus, personnes handicapées ou âgées..., six millions de personnes cumuleraient précarité sociale et précarité numérique en France, selon Emmaüs Connect. Alors que les outils numériques sont devenus incontournables pour accéder aux services publics et privés, trouver un emploi ou se former, leur place et leur rôle au sein du travail social restent très peu interrogés. D'où l'intérêt de l'étude commandée par l'association Emmaüs Connect (1) et dont les grandes lignes ont été présentées le 30 mars, lors d'une journée organisée par la mission d'animation territoriale et professionnelle du pôle « solidarité » (MATPPS) du conseil départemental de Seine-Saint-Denis (2). Cet état des lieux devrait nourrir utilement la réflexion sur le numérique qu'a promis d'engager le gouvernement dans le cadre du « plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social » (voir encadré, page 29).

Réalisée de février à mai 2015 par l'anthropologue Yves-Marie Davenel, l'étude s'est appuyée sur une trentaine d'entretiens individuels et collectifs avec des responsables de structures et des intervenants sociaux (à Bordeaux, à Marvejols, à Mende, à Paris et à Saint-Denis), quatre groupes de discussion avec des professionnels de statuts et des tructures variés (à Lille, à Lyon, à Marseille et à Saint-Denis) et des rencontres avec sept animateurs médiateurs de relais services publics (3) situés en Lozère. Au total, près d'une centaine de personnes ont été interrogées sur leurs usages professionnels du numérique et sur leur regard sur l'accompagnement des usagers aux technologies de l'information et de la communication. En parallèle, un questionnaire quantitatif a été diffusé par le biais des partenaires d'Emmaüs Connect, de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas) et des *Actualités sociales hebdomadaires*, qui a permis d'exploiter près de 500 réponses.

FORMER LES USAGERS

L'étude met à la fois l'accent sur les potentialités du numérique dans le secteur social et sur les risques d'exclusion sociale et de non-recours aux droits liés à un non-équipement ou à une non-maîtrise. Focalisée sur les champs de l'action sociale qui concernent le public accompagné par Emmaüs Connect (le budget, l'accès aux droits, l'insertion socio-professionnelle, le logement, l'hébergement d'urgence et l'accueil ponctuel), elle met au jour *« des tendances à l'échelle nationale »* qui *« peuvent servir de lignes directrices pour aider à saisir les enjeux du numérique au sein de l'action sociale »*. En identifiant les leviers d'action et les blocages, cet état des lieux n'est pas seulement exploratoire. Il se veut le point de départ du développement de solutions pour mettre le numérique au service de l'insertion sociale en mobilisant les travailleurs sociaux, les acteurs du numérique et les opérateurs de services publics. Cela afin de répondre à *« l'impérieuse nécessité d'une formation de masse des usagers aujourd'hui déconnectés »*.

L'étude met d'abord en évidence l'utilisation du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux depuis une dizaine d'années *« Aujourd'hui, plus aucun travailleur social ne peut travailler sans maîtriser* a minima *les outils informatiques et Internet. »* De fait, 83 % des répondants au questionnaire considèrent qu'Internet est indispensable dans leur travail. *« La grande majorité des intervenants*

Emmaüs Connect, à la croisée de deux mondes

Faire du numérique un levier d'insertion : c'est l'ambition d'Emmaüs Connect. Créée en 2013, l'association, à la croisée du social et du numérique, s'est donné comme objectif de coconstruire avec les acteurs du social et du numérique des solutions nouvelles en faveur de l'inclusion numérique des plus fragiles. Outre sa mission d'interpellation et de sensibilisation, elle développe un programme de terrain intitulé « Connexions solidaires » sous la forme de points d'accueil qui permettent aux plus fragiles d'acquérir un « bagage numérique minimum » (accès personnel à un ordinateur et un téléphone, solution d'accès adaptée à la téléphonie et à Internet, compétences de base, connaissance des services numériques clés) et crée des outils en faveur de l'inclusion numérique (formations, cartographies, modules d'accompagnement des structures d'action sociale et des collectivités). 16 000 personnes ont d'ores et déjà bénéficié de ses services *via* 900 structures partenaires. •

http://connexions-solidaires.fr.

sociaux interrogés a une réelle appétence pour ces services qui viennent utilement compléter leur boîte à outils professionnelle. » Cette pénétration s'est toutefois faite de manière progressive et inégale : alors que les assistants sociaux du centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP) disposent d'un ordinateur professionnel depuis une quinzaine d'années, certains professionnels du conseil départemental de Lozère n'ont été équipés qu'en 2014.

GAIN DE TEMPS

Dressant l'inventaire des points positifs liés à la percée du numérique dans le secteur social, l'étude relève qu'« *Internet facilite un nombre grandissant de démarches et donne accès à des services nouveaux et innovants, améliorant ainsi le quotidien des professionnels et des usagers* ». Principal atout : le gain de temps. « *Par exemple, quand il manque une attestation CAF dans un dossier, je l'imprime, ce qui évite des allers-retours à la CAF pour les usagers* », témoigne une conseillère en économie sociale et familiale du centre communal d'action sociale (CCAS) de Saint-Denis.

Si le numérique s'est immiscé dans la relation usager-travailleur social, « *il demeure cependant un outil et ne supplée pas à l'interaction*, nuance l'étude. *Cela se manifeste notamment par le fait que lors des entretiens, l'ordinateur, s'il est présent dans la pièce de réception, est relégué au second plan, comme un outil support pour effectuer une recherche ou consulter avec l'usager son espace personnel sur tel ou tel site administratif.* » Il existe aussi des écarts importants dans les pratiques en fonction des champs d'accompagnement. « *Selon que l'interaction est ponctuelle ou suivie dans la durée, les opportunités et les modalités d'utilisation du numérique varient assez fortement.* » Sans surprise, ce sont surtout les intervenants sociaux de l'insertion par l'activité économique et du logement – qui pratiquent un accompagnement individualisé dans la durée et dans des domaines où la dématérialisation est la plus avancée – « *qui se sont positionnés sur l'inclusion numérique* ». Alors que, dans les autres secteurs, les entretiens en présentiel, le téléphone et le courrier restent privilégiés (4), ces professionnels ont recours, pour plus de la moitié d'entre eux, aux échanges électroniques avec les usagers.

« La problématique numérique demeure encore aujourd'hui le parent pauvre des politiques d'établissements au sein de l'action sociale »

La nature de la structure a également une incidence sur les pratiques : les associations constituées uniquement de bénévoles, compte tenu de la faiblesse de leurs moyens, se préoccupent peu de numérique. Quant aux institutions publiques, elles doivent composer avec des contraintes juridiques et organisationnelles qui restreignent les usages numériques – notamment lorsque les intervenants sociaux n'ont pas le droit de donner leur adresse électronique professionnelle aux usagers, qui sont invités à utiliser une adresse générique moins adaptée aux échanges suivis.

Le constat est sans appel : alors qu'elle est devenue incontournable, « *la problématique numérique demeure encore aujourd'hui le parent pauvre des politiques d'établissements au sein de l'action sociale* ». Le numérique « *n'est pas le sujet prioritaire* » au regard des besoins vitaux (se nourrir, se loger, se vêtir). Considéré comme difficile à appréhender, il apparaît seulement au coup par coup au cours de l'accompagnement des démarches des usagers (recherche d'emploi, logement...), plaçant les travailleurs sociaux en première ligne.

Illustration de ce manque de réflexion globale : l'absence généralisée de procédure systématique et uniformisée de détection des besoins numériques des usagers. Si 78 % des répondants estiment être en mesure de détecter les difficultés de leur public en la matière, 35 % disent le faire difficilement. « *Il s'agit de pratiques individuelles, aucun intervenant social n'évoquant de protocole et/ou de questionnaire systématique de détection.* » Cette dernière se fait « *à la discrétion du travailleur social en fonction des problématiques abordées avec l'usager dans le cadre des entretiens* ».

L'enquête souligne également le sous-équipement des structures : « *Si toutes celles rencontrées sont aujourd'hui largement informatisées, il subsiste cependant des problèmes d'équipement dans certaines d'entre elles, que ce soit en termes de nombre d'ordinateurs mis à*

Un plan numérique pour le travail social

Le «plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social», rendu public en octobre (1), propose de développer les usages et pratiques numériques chez les intervenants sociaux. Néanmoins, la réflexion ne devrait être lancée qu'une fois le Conseil interministériel du travail social (qui prendra la suite du Conseil supérieur du travail social) installé, à l'issue de la mission de préfiguration de la députée Brigitte Bourguignon. Objectif du gouvernement : «*permettre aux professionnels de se concentrer sur l'accompagnement humain et de travailler davantage en réseau*» mais aussi «*renforcer le pouvoir d'agir des personnes et prévenir le risque de fracture numérique*». Parmi les mesures annoncées, la relance du «*chantier du dossier social unique*» devrait faciliter le travail des professionnels en ne recueillant qu'une seule fois les informations requises pour l'ouverture des droits ou le suivi des personnes. Le plan envisage également de renforcer la formation des travailleurs sociaux aux usages du numérique (2). Autre mesure : la création d'«*outils numériques de géolocalisation du premier accueil de proximité et de l'offre d'accompagnement social (de type "guide des solidarités interactif" en ligne)*». L'ensemble servira de socle à un «*plan d'action en faveur de l'apport du numérique au travail social*» élaboré sous l'égide de l'Agence du numérique en relation avec le Conseil interministériel du travail social. «*Après avoir milité pendant plusieurs mois pour que le numérique soit pris en compte dans le cadre des "états généraux du travail social", voir que nous avons été entendus est un premier pas très satisfaisant*», estime Margault Phelip, directrice adjointe d'Emmaüs Connect. •

(1) Voir ASH n° 2932 du 6-11-15, p. 67.
(2) Les contenus de formation seront définis en lien avec l'Agence du numérique, les employeurs, les régions, le Centre national de la fonction publique territoriale, les organismes de formation et les organismes collecteurs.

Emmaüs Connect publie une Tribune dans le Monde Economie
co-signée par plus de 20 décideurs et acteurs clés du monde social et numérique

« La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique »

7 avril 2016

Face à l'ampleur de la précarité numérique en France et l'absence de réponse adaptée nous lançons ce jour un appel à la mobilisation à travers une tribune intitulée *« La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique »*. Cette tribune interpelle sur l'importance d'accompagner les Français les plus fragiles dans la transformation numérique de notre pays, et démontre que des solutions sont possibles collectivement. Acteurs de la solidarité, entrepreneurs du web, observateurs attentifs et grandes entreprises se retrouvent autour de cet enjeu aussi social qu'économique.

Le Texte :

Inscription à Pôle emploi depuis mars, prime d'activité lancée par la Caisse nationale d'allocation familiale depuis janvier, déclaration de revenus au mois de mai… Avec la dématérialisation totale de nombreux services publics essentiels, la République numérique se modernise.

Mais elle prend le risque de se construire sur un terrain inégalitaire. Car ces services 100 % en ligne, qui s'installent sans vraiment s'annoncer, font vaciller le pacte républicain pour tous ceux qui sont éloignés d'Internet. Nous, acteurs de la solidarité, entreprises privées, entrepreneurs du Web, réunis pour la première fois, faisons un seul et même constat : plus que jamais, l'autonomie numérique (ou littératie numérique) de tous devient une condition nécessaire de notre cohésion sociale. Chacun le devine, sans en mesurer l'importance.

Des perspectives uniques de modernisation

Nous en sommes convaincus, le numérique offre des perspectives uniques de modernisation de l'Etat. Cependant, si pour nombre d'entre nous la dématérialisation des services les plus essentiels facilite le quotidien, tous les Français ne sont pas encore armés pour affronter ces nouveaux usages.

Pour les plus de cinq millions de citoyens qui cumulent précarité sociale et numérique, la numérisation représente un facteur d'exclusion supplémentaire : une double peine pour des mères célibataires devenues subitement dépendantes des compétences numériques de leurs enfants, pour des personnes âgées isolées, pour des travailleurs peu qualifiés et des jeunes en recherche d'emploi.

Certains citoyens, en situation d'illettrisme par exemple, auront d'ailleurs toujours recours au guichet. Soulignons que la précarité numérique est protéiforme : difficultés d'accès liées à la bancarisation des personnes et au coût des équipements, méconnaissance des opportunités qu'Internet peut offrir, démotivation ou défiance face à un clavier… sont autant de freins à l'inclusion numérique – et donc sociale – des plus fragiles.

Agréger nos forces

Parce qu'en 2016 la dématérialisation des services publics fait d'Internet un passage obligé pour accéder à ses droits et à sa citoyenneté, ces publics en difficulté affluent déjà vers les guichets d'aide sociale. Ils viennent chercher de l'aide pour s'inscrire aux services de la protection sociale ou pour actualiser leurs droits. Les effectifs étant insuffisants pour traiter ces demandes croissantes d'accompagnement, ils sont redirigés vers les associations de solidarité et auprès des professionnels de l'accompagnement social.

Une étude conduite en 2015 par Emmaüs Connect montre que l'action sociale subit de plein fouet la dématérialisation totale de services de première nécessité : 75 % des professionnels interrogés par l'association sont contraints à faire les démarches « à la place de » la personne qu'ils accompagnent. Pourtant, seuls 10 % d'entre eux déclarent être formés pour accomplir cette tâche. Les acteurs de la solidarité signalent que les équipes de bénévoles sont confrontées aux mêmes demandes, et au même manque de cadre et de solutions pour y répondre sereinement.

Pourtant, pour accompagner ces publics fragilisés par la dématérialisation, il existe de nombreuses initiatives publiques et associatives, portées par les acteurs de la solidarité ou de la médiation numérique. Ils sont, malgré leur engagement indéfectible, atomisés sur les territoires et dépendants de financements insuffisants. Au final, leurs réponses sont sans commune mesure avec la masse des personnes concernées par la précarité numérique et donc potentiellement en rupture de droits.

Convaincus que le numérique peut-être à la fois vecteur d'égalité des chances et source de développement économique, les signataires de cette tribune, saisis par l'urgence, souhaitent s'unir autour d'une grande initiative citoyenne qui vise à mettre l'action sociale, les médiateurs numériques, les acteurs publics, les opérateurs de la protection sociale, le secteur privé et même chaque citoyen en capacité d'accompagner les plus fragiles vers l'autonomie numérique. Pour moderniser, sans exclure.

Outil indispensable d'éducation

Partout où l'enjeu est soulevé, chacun perçoit la profondeur du sujet : comment expliquer alors l'absence d'un plan national qui prendrait la mesure de l'urgence, et l'absence de ligne budgétaire associée ? Un plan « Usages » qui viendrait compléter le plan Très Haut Débit – 20 milliards d'euros d'ici à 2020 – et qui, au même titre que ce dernier, représenterait un véritable investissement, à la fois réaliste et salutaire, pour l'avenir.

Conscients de nos responsabilités, nous, signataires, nous engageons à nous organiser en formant des réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire. Ces réseaux sont déjà en partie existants : ce sont les nôtres, il faut les outiller, les démultiplier et les animer. C'est pour cette raison que nous plaçons une partie de nos espoirs dans le développement de ressources pédagogiques et de parcours de formation en ligne, gratuits et collaboratifs, autour desquels nous pourrons agréger nos forces et nos ressources.Cette plate-forme Web pour le développement de la littératie numérique permettrait également à une communauté de citoyens, moins formelle mais néanmoins massive et solidaire, d'aider un ami, un parent, un voisin. Nous n'inventons rien, nous nous inspirons directement du succès de pays qui, de l'Australie à la Scandinavie en passant par le Royaume-Uni, ont investi dans cet outil indispensable d'éducation au numérique pour accompagner les publics fragiles à grande échelle. Un défi que nous relèverons collectivement, car nous avons tout et tous à y gagner.

Ce texte, à l'initiative d'Emmaüs Connect, est cosigné par un regroupement inédit d'une vingtaine de structures et personnalités, associations de solidarité, entreprises et entrepreneurs du Web: Gilles Babinet (entrepreneur du numérique), Catherine Barbaroux (Association pour le droit à l'initiative économique/Adie), Anne Charpy (Voisin Malin), Familles Rurales, Patrick Ferraris (Capgemini Consulting France), Fondation SFR, Louis Gallois (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale/FNARS), Marie-Thérèse Geffroy (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme/Anlci), Google France, Thierry Kuhn (Emmaüs France), Le Groupe La Poste, Bernard Le Masson (Fondation Accenture), Philippe Lemoine (Fondation Internet nouvelle génération/Fing et Debout), Mounir Mahjoubi (Conseil national du numérique), Guy Mamou-Mani (Syntec numérique), Olivier Mathiot (PriceMinister), Benoit Menard (Union nationale interfédérale des oeuvres et organismes privés sanitaires et sociaux/Uniopss), Kevin Polizzi (Jaguar Network), Secours catholique, Stéphane Soto (Aix-MarseilleFrench Tech), François Soulage (Collectif Alerte), Benoît Thieulin (Agence d'innovation La Netscouade), Léa Thomassin et Ismaël Le Mouël (HelloAsso et Social Good Week), Patrick Weil (Bibliothèques sans frontières).

Pour les plus de cinq millions de citoyens qui cumulent précarité sociale et numérique, la numérisation représente un facteur d'exclusion supplémentaire : une double peine pour des mères célibataires devenues subitement dépendantes des compétences numériques de leurs enfants, pour des personnes âgées isolées, pour des travailleurs peu qualifiés et des jeunes en recherche d'emploi.

Certains citoyens, en situation d'illettrisme par exemple, auront d'ailleurs toujours recours au guichet. Soulignons que la précarité numérique est protéiforme : difficultés d'accès liées à la bancarisation des personnes et au coût des équipements, méconnaissance des opportunités qu'Internet peut offrir, démotivation ou défiance face à un clavier… sont autant de freins à l'inclusion numérique – et donc sociale – des plus fragiles.

Agréger nos forces

Parce qu'en 2016 la dématérialisation des services publics fait d'Internet un passage obligé pour accéder à ses droits et à sa citoyenneté, ces publics en difficulté affluent déjà vers les guichets d'aide sociale. Ils viennent chercher de l'aide pour s'inscrire aux services de la protection sociale ou pour actualiser leurs droits. Les effectifs étant insuffisants pour traiter ces demandes croissantes d'accompagnement, ils sont redirigés vers les associations de solidarité et auprès des professionnels de l'accompagnement social.

Une étude conduite en 2015 par Emmaüs Connect montre que l'action sociale subit de plein fouet la dématérialisation totale de services de première nécessité : 75 % des professionnels interrogés par l'association sont contraints à faire les démarches « à la place de » la personne qu'ils accompagnent. Pourtant, seuls 10 % d'entre eux déclarent être formés pour accomplir cette tâche. Les acteurs de la solidarité signalent que les équipes de bénévoles sont confrontées aux mêmes demandes, et au même manque de cadre et de solutions pour y répondre sereinement.

Pourtant, pour accompagner ces publics fragilisés par la dématérialisation, il existe de nombreuses initiatives publiques et associatives, portées par les acteurs de la solidarité ou de la médiation numérique. Ils sont, malgré leur engagement indéfectible, atomisés sur les territoires et dépendants de financements insuffisants. Au final, leurs réponses sont sans commune mesure avec la masse des personnes concernées par la précarité numérique et donc potentiellement en rupture de droits.

Convaincus que le numérique peut-être à la fois vecteur d'égalité des chances et source de développement économique, les signataires de cette tribune, saisis par l'urgence, souhaitent s'unir autour d'une grande initiative citoyenne qui vise à mettre l'action sociale, les médiateurs numériques, les acteurs publics, les opérateurs de la protection sociale, le secteur privé et même chaque citoyen en capacité d'accompagner les plus fragiles vers l'autonomie numérique. Pour moderniser, sans exclure.

Outil indispensable d'éducation

Partout où l'enjeu est soulevé, chacun perçoit la profondeur du sujet : comment expliquer alors l'absence d'un plan national qui prendrait la mesure de l'urgence, et l'absence de ligne budgétaire associée ? Un plan « Usages » qui viendrait compléter le plan Très Haut Débit – 20 milliards d'euros d'ici à 2020 – et qui, au même titre que ce dernier, représenterait un véritable investissement, à la fois réaliste et salutaire, pour l'avenir.

Conscients de nos responsabilités, nous, signataires, nous engageons à nous organiser en formant des réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire. Ces réseaux sont déjà en partie existants : ce sont les nôtres, il faut les outiller, les démultiplier et les animer. C'est pour cette raison que nous plaçons une partie de nos espoirs dans le développement de ressources pédagogiques et de parcours de formation en ligne, gratuits et collaboratifs, autour desquels nous pourrons agréger nos forces et nos ressources.Cette plate-forme Web pour le développement de la littératie numérique permettrait également à une communauté de citoyens, moins formelle mais néanmoins massive et solidaire, d'aider un ami, un parent, un voisin. Nous n'inventons rien, nous nous inspirons directement du succès de pays qui, de l'Australie à la Scandinavie en passant par le Royaume-Uni, ont investi dans cet outil indispensable d'éducation au numérique pour accompagner les publics fragiles à grande échelle. Un défi que nous relèverons collectivement, car nous avons tout et tous à y gagner.

Ce texte, à l'initiative d'Emmaüs Connect, est cosigné par un regroupement inédit d'une vingtaine de structures et personnalités, associations de solidarité, entreprises et entrepreneurs du Web: Gilles Babinet (entrepreneur du numérique), Catherine Barbaroux (Association pour le droit à l'initiative économique/Adie), Anne Charpy (Voisin Malin), Familles Rurales, Patrick Ferraris (Capgemini Consulting France), Fondation SFR, Louis Gallois (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale/FNARS), Marie-Thérèse Geffroy (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme/Anlci), Google France, Thierry Kuhn (Emmaüs France), Le Groupe La Poste, Bernard Le Masson (Fondation Accenture), Philippe Lemoine (Fondation Internet nouvelle génération/Fing et Debout), Mounir Mahjoubi (Conseil national du numérique), Guy Mamou-Mani (Syntec numérique), Olivier Mathiot (PriceMinister), Benoit Menard (Union nationale interfédérale des oeuvres et organismes privés sanitaires et sociaux/Uniopss), Kevin Polizzi (Jaguar Network), Secours catholique, Stéphane Soto (Aix-MarseilleFrench Tech), François Soulage (Collectif Alerte), Benoît Thieulin (Agence d'innovation La Netscouade), Léa Thomassin et Ismaël Le Mouël (HelloAsso et Social Good Week), Patrick Weil (Bibliothèques sans frontières).

COLLECTIF ESORS

Et Si On Réenchantait le Social ?

ESORS est un Collectif de création qui rassemble des travailleurs sociaux s'intéressant à la démarche artistique et des artistes amateurs ou professionnels qui interrogent les questions sociales. Le parti pris de cette association est de créer collectivement des supports artistiques permettant de donner à voir des problématiques à l'œuvre dans la société contemporaine.

La démarche du Collectif ESORS depuis sa création en 2005 s'inscrit dans une dynamique associant questions sociales et expression artistique. Cette alliance nous permet de proposer des spectacles ou des interventions théâtrales afin de soutenir une réflexion, illustrer un propos, venir en contrepoint d'une posture discursive.

C'est parce que le théâtre vient nous chercher en tant qu'art du vivant dans nos liens passés et à venir qu'il invente sans cesse un espace commun où comédiens et spectateurs peuvent devenir acteurs. Acteurs de leur histoire, de leur vie sociale, acteurs face aux questionnements qui les traversent.
La construction de nos spectacles est avant tout collective et permet de croiser nos regards, autant que les disciplines artistiques que nous explorons.
L'acte théâtral, qui laisse une part toujours renouvelée à l'imaginaire, nous a incité à associer travailleurs sociaux (assistantes sociales, éducateurs spécialisés, conseillères en économie sociale et familiale), comédiens, musiciens, et photographes, à cette aventure.

Réenchanter le social c'est peut-être, à notre mesure, questionner la place de l'engagement et de ce qu'il reste à construire encore et toujours collectivement ...

Engagés dans un travail de compagnie, nous pouvons être associés en fonction de nos compétences et de nos disponibilités à la préparation d'une journée de formation, et à l'élaboration de projets plus larges ou plus festifs. Et si on réenchantait le social (ESORS) est une association loi 1901.

Contact :
marie.f.perrier@gmail.com
06 63 51 30 08
Adresse postale
ESORS
28 rue Letort 75018 Paris