

RESTITUTION DU WEBINAIRE

MÉDIATION
NUMÉRIQUE
DANS LES QPV

ETAT DES LIEUX
ET PISTES POUR
L'ACTION

OCTOBRE 2020



Centre de ressources politique de la ville et cohésion territoriale

TABLER DES MATIÈRES

04

INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

Regard sur les quartiers prioritaires

11

LA MEDNUM

Coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique

14

ZOOM SUR

La structuration du champ de la médiation numérique

15

PROJET

"#Centres sociaux connectés 2.0"
dans la Métropole de Lille

18

PRATIQUES DE MEDIATION NUMÉRIQUE

Combustible-Numérique, Toulouse

22

QUESTIONS-REPNSES

24

POUR ALLER PLUS LOIN

Sources et ressources

INTRODUCTION

Présentation et contexte

La période de confinement liée à la crise sanitaire du Covid-19 a fait ressortir l'importance de l'autonomie dans l'accès au numérique dans un nombre croissant de domaines de la vie sociale, avec des appels et de nombreuses initiatives visant à renforcer et développer des actions de médiations numériques, en particulier dans les quartiers de la politique de la ville. L'enjeu n'est pas nouveau mais la première période de confinement, au printemps, l'a mis (ou l'as remis) au premier plan de l'agenda public.

L'objectif de ce webinaire, qui s'est déroulé le 15 octobre 2020, était d'apporter aux acteurs de la politique de la ville (chefs de projet politique de la ville, services de l'Etat et associations qui interviennent dans les QPV) des éclairages pour comprendre ce qui se joue dans ces quartiers en matière d'accès au numérique, en analysant les usages des habitants, en questionnant les réponses existantes dans le domaine de l'inclusion et de la médiation numérique, et en explorant des pistes pour l'action.

Intervenant.es

Ce webinaire était animé par Villes et Territoires Occitanie avec les interventions de

- **Philippe ARCHIAS**, Directeur innovation, études, Recherche, Chronos - Auxilia
- **Emma GHARIANI**, co-directrice de la MedNum, coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique.
- **Mathias BOREL**, coordonnateur du projet « Centres Sociaux Connectés 2.0 » dans la Métropole de Lille.
- **Olivier HAG**, coordonnateur « Pratiques Numériques » de l'association Combustible-Numérique à Toulouse.

INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

UN REGARD PORTÉ SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES

Philippe Archias a présenté les principaux enseignements d'une recherche-action concernant les pratiques et la médiation numériques dans les QPV intitulé « **Capital numérique. Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires** » dont il est coauteur.

Alors que rares sont les aspects du quotidien des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) qui échappent au numérique, les analyses et discours se révèlent aujourd'hui moins unanimes et optimistes qu'ils ont pu l'être par le passé sur son caractère émancipateur, en pointant au contraire le risque de générer une double exclusion : l'exclusion des ressources accessibles par les technologies numériques (accès aux droits, à l'information...) se cumulant aux formes d'exclusions sociales et économiques que ces habitants subissent déjà. C'est de ce constat qu'est née la recherche-action.

Cette étude, fruit d'une enquête de terrain d'un an sur la base d'entretiens auprès d'habitants et d'acteurs institutionnels, a été conduite en 2018-2019 sur cinq QPV répartis en France métropolitaine et en outre-mer : Marseille, Bagnolet, Bobigny, Besançon et Saint-Laurent du Maroni, en Guyane (pour un exemple de territoire très isolé). Elle a bénéficié du soutien de plusieurs partenaires dont la Caisse des dépôts, l'ANRU, le territoire Est-ensemble, Pôle emploi et CDC Habitat.

[Accéder au site présentant cette recherche action](#)

Préambule : l'épidémie de Covid, la période de confinement et ses impacts pour les habitants des quartiers:

L'épidémie de COVID : un amplificateur d'inégalité dans les quartiers

Les quartiers prioritaires de la politique de la ville ont souvent été les grands fournisseurs de travailleurs « en première ligne » qui y habitent pour une majorité d'entre eux. Ce sont eux qui assurent la résilience de nos villes car ils permettent de mieux absorber les chocs causés par la crise sur le plan sanitaire, logistique...

Ce sont aussi des quartiers qui sont des lieux d'innovation sociale en temps de crise : des initiatives multiples portées par les bailleurs, les associations, les collectivités et l'Etat... et par les habitants eux-mêmes : portages de paniers repas, nettoyage des halls d'immeuble, contacts journaliers avec les personnes vulnérables, etc.

INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

UN REGARD PORTÉ SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES

Cette crise sanitaire a également mis en évidence une dématérialisation trop radicale dans certains secteurs, et insuffisamment accompagnée dans les quartiers (accès aux droits, suivi scolaire, etc.). A cela s'ajoute un tissu associatif en difficulté, y compris en matière numérique : qu'il s'agisse d'associations qui font de la médiation numérique informelle ou des médiateurs numériques formels, il existe en effet des difficultés dans les QPV.

L'épidémie de COVID : un catalyseur de transition numérique, pour le meilleur et pour le pire

Avec le confinement, une transition numérique s'est opérée « à marche forcée » :

- Attestations et démarches en ligne
- Télétravail facilité
- Education à distance
- Achats à distances et portage à domicile
- E-santé...

Mais il s'agit d'une transition numérique que tous les habitants n'arrivent pas à suivre, tant en termes d'équipement qu'en matière d'usage des équipements. Malgré les initiatives de médiation menées, le numérique renforce les inégalités dans de nombreux cas, plus qu'il ne les corrige. Il existe par ailleurs des solutions numériques qui demeurent inexploitées et le non-recours à ces solutions est vecteur d'inégalités supplémentaires, alors même qu'ils nourrissent notamment le fonctionnement de nombreuses plateformes.

Ainsi, la crise sanitaire éclaire d'un jour particulier sur les inégalités face à des solutions numériques qui sont censées résoudre ou atténuer les inégalités.

INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

UN REGARD PORTÉ SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES


Pratiques numériques et recours à des ressources de médiation au sein des quartiers

Aperçu des pratiques numériques en QPV, constatées au cours de l'étude

Les usages très répandus, via une grande diversité de canaux mobilisés

Echanger     

Usage extrêmement répandu.
La culture d'origine et l'âge peuvent influencer sur les canaux utilisés : en **Guyane**, Whatsapp est incontournable (vocaux majoritairement)



Se déplacer   

Il s'agit surtout de consulter les horaires des transports en commun (**Île-de-France**).



S'occuper et apprendre   

Usage assez répandu, souvent lié à un projet / une motivation personnelle. Youtube prend le pas sur le moteur de recherche de Google **chez les jeunes**.
"Je lis des récits sur Wattpad et bientôt j'en écrirai un moi-même" (une jeune fille)


Les usages récurrents, caractérisés par une très forte hétérogénéité de capacités

Chercher un emploi   Groupes

Pour les demandeurs d'emploi, avec des niveaux d'aise très hétérogènes

Faire des démarches admin  

Concerne une majorité des personnes interrogées, **usage plus répandu en IDF qu'en Guyane**.
"J'ai au moins 5 adresses mails : une La Poste, trois Gmail et une Orange... je ne connais aucun mot de passe" (une femme accompagnée par la MDE)

Acheter 

Les sites sont souvent connus, parfois consultés. L'achat est plus rare, la vente encore plus.
"J'ai peur d'acheter sur internet car on peut se faire arnaquer" (une demandeuse d'emploi)

Source : Philippe ARCHIAS

Les QPV ne sont pas des zones blanches en matière de pratiques numériques : leurs habitants utilisent le numérique pour s'occuper, échanger, se déplacer, apprendre.

Il existe un fort usage des réseaux sociaux avec des outils qui peuvent être une aide pour les personnes qui maîtrisent mal la langue (WhatsApp par exemple). Pour apprendre, il est plus fréquent de passer par les forums et les réseaux sociaux. Pour actualiser sa situation à Pôle Emploi, les habitants ne rencontrent pas de grandes difficultés. Mais pour toute opération plus complexe (pièce jointe dans un envoi par mail, situation administrative qui change et qu'il faut rectifier, etc.), les habitants maîtrisent beaucoup moins bien, voire pas du tout les procédures. Et il ne s'agit pas seulement d'une question de génération.

INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

UN REGARD PORTÉ SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES

Pratiques numériques et recours à des ressources de médiation au sein des quartiers

D'un autre côté, on constate parfois des pratiques d'aidants qui peuvent se révéler contreproductives : c'est par exemple le cas lorsque des personnes se retrouvent avec plusieurs adresses mail créées par différents services publics (Pôle emploi, un bailleur, un centre social), adresses dont ils perdent souvent les codes et qui peuvent conduire à ce qu'ils n'accèdent pas aux échanges et informations que les acteurs institutionnels leur transmettent par mail.

Le rapport aux pratiques d'achat en ligne met par ailleurs en évidence l'enjeu de la confiance, dans la mesure où beaucoup de gens peinent à faire confiance à l'outil (là où les habitants ne voient aucun problème à confier leurs mots de passe à des acteurs en présentiel...).
Comment construire cette confiance ?

Les déterminants de ces usages

Il ressort de l'étude que quelques idées fréquemment admises sont à nuancer.

“L'équipement n'est plus un problème”

Des habitants témoignent encore (ponctuellement) de difficultés à s'équiper en smartphones et ordinateurs, et (fréquemment) de difficultés à payer un abonnement internet et/ou à se connecter (Guyane).

“Les usages, c'est une question d'âge”

L'âge ne semble pas être le premier critère discriminant dans les usages numériques relevés au cours de l'étude. C'est plutôt une combinaison de facteurs qui semble déterminer les pratiques : insertion dans un réseau de sociabilités, niveau de diplôme, la maîtrise du français écrit, les moteurs d'implication à l'usage du numérique (ces derniers sont d'ailleurs rarement pris en considération).

“Il suffit que « l'expérience utilisateur » des services proposés en QPV soit au top, comme le font Google et Facebook”

« L'expérience utilisateur » seule ne suffit pas à déterminer les usages d'un dispositif. Il faut au contraire considérer tout à la fois le contexte d'usage d'un dispositif, les caractéristiques de la personne qui l'utilise, ses moteurs d'implication... Les dispositifs présentant beaucoup de texte, par exemple, instituent une barrière à l'entrée pour les publics ne maîtrisant pas le français écrit.

INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

UN REGARD PORTÉ SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES

Les déterminants d'usage liés au profil des individus

- La maîtrise du français écrit, le niveau de diplôme influencent la capacité à réaliser des démarches en ligne... Le rapport à l'écrit crée des inégalités et des difficultés à communiquer et à s'approprier de l'information.
- Les motivations à l'usage d'internet sont tout aussi déterminantes (utilité perçue de l'application / du service, existence d'un projet personnel ou non).
- Les habitants peuvent être très connectés et rencontrer des difficultés avec les démarches administratives, et cela concerne aussi les jeunes qui ne peuvent pas toujours servir de médiateurs.
- L'environnement social des personnes : inscription dans un réseau de sociabilités, présence d'un réseau associatif ou non dans le quartier... Une personne isolée aura plus de peine à trouver des ressources et s'orienter dans son environnement direct.

Développer un service 100% dématérialisé se heurte à de nombreuses limites

Des limites liées à l'interface

- omniprésence de l'écrit, peu/pas de vocal (contre-exemple : Whatsapp),
- peu / pas de traductions en langue étrangère,
- les difficultés à revenir en arrière des interfaces qui changent souvent.

Les limites liées au parcours utilisateur

- des parcours complexes (nombreux clics nécessaires, phase de connexion avec mot de passe),
- l'économie de l'attention et la captation des données,
- des outils et réseaux cloisonnés, qui enferment les utilisateurs dans leur service (Snapchat // Instagram // Facebook).

Les limites liées à la proposition de valeur du service

- le caractère payant de certains services,
- la proposition de valeur insuffisante ou non cohérente avec les attentes des utilisateurs : gain économique, gain de temps, gain pratique... (contre-exemple : RATP),
- des services proposés "sur-étagère", sans possibilité de les déconstruire, modifier, adapter...

Les limites liées aux acteurs et lieux de l'accompagnement

- manque de formation ou d'expertise de certains acteurs (services civiques, bibliothécaires, aidants familiaux...),
- Les acteurs d'accueil font « à la place de », et les habitants n'apprennent pas.,
- des lieux étiquetés ("social", "culturel",...) cloisonnant les publics.

Les limites liées aux relations entre les acteurs, les lieux et leur écosystème

- manque de coordination entre les acteurs et les institutions, manque de stratégie et d'animation territoriale,
- manque de proximité avec les publics, éléments clés pour l'identification et la confiance (contre-exemple : associations de quartier...).

Les modalités pédagogiques

- un accompagnement souvent collectif et difficilement personnalisable,
- une focalisation sur l'utilisation d'outils (accès aux droits et bureautique) ne mettant pas les habitants en position d'être acteur, de faire.,
- une faible reconnaissance des savoirs-faire existants des habitants.

INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

UN REGARD PORTÉ SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES

A qui les enquêtés ont-ils recours ? Des acteurs nombreux, des parcours usagers hétéroclites

Les amis, les voisins...

Ils font à la place de, ont souvent peu de temps à consacrer
"Les gens sont occupés"

Les agents salariés des bailleurs

Ils n'ont pas forcément vocation à faire de la médiation numérique, et renvoient parfois vers des acteurs locaux

Le taxiphone, l'écrivain public, l'assistant social...

Il fait à la place de, gratuitement ou non
"L'assistant social rédige mes mails"

Le CCAS, la mairie...

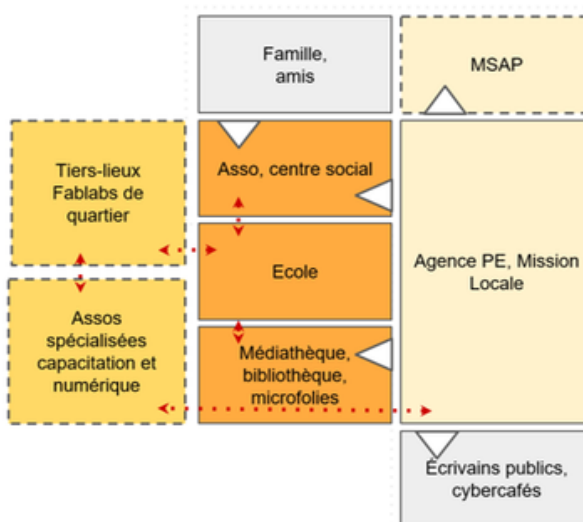
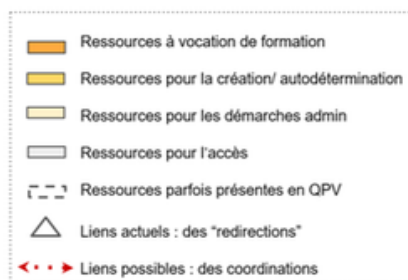
Ils proposent des formations, plus ou moins adaptées aux besoins des personnes
"J'ai pris des notes car j'avais peur d'oublier" (pas de support de formation fourni)

...et le non-recours à autrui

Une spécificité parmi les bailleurs au sein des foyers ADOMA : des situations d'isolement plus fréquentes
"On travaille, on dort" *"Je ne connais personne"*

Il existe donc une propension à se tourner vers des acteurs ressources « familiers » : voisins, famille mais aussi vers l'acteur le plus proche avec lequel on a ses habitudes (services civique, accueil de la médiathèque, agent de la poste, etc.). Il existe ainsi tout un ensemble d'acteurs qui fait de la médiation numérique sans y être formé et sans que cela ne soit formalisé, accompagné.

- Le **voisinage**, la famille : peu capacitant, il "redirige" ...
- Les centres sociaux, les associations de quartiers deviennent "bon gré, mal gré" des aidants
- Des acteurs institutionnels qui ne forment pas par eux mêmes
- Des acteurs privés proposent de l'accès voire de la formation
- Des structures spécialisées mais qui ne sont pas connues de tous, parfois victimes de concurrence entre structure



Source : Philippe Arcias

INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

UN REGARD PORTÉ SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES

Principaux axes de travail issus de l'étude

Mieux connaître les pratiques des habitants

- Pour concevoir les dispositifs et choisir les interfaces en fonction de leurs besoins.
- Identifier les ressorts de motivation et d'engagement des habitants et leurs socles d'apprentissage (par exemple, Pôle Emploi passe de plus en plus par les canaux de la vidéo, de WhatsApp et les forums).
- Pour concevoir des parcours de capacitation (de l'acquisition d'une culture de base à l'acquisition de méta-compétences*) : pas seulement formation à l'outil mais aussi des parcours qui permettent d'apprendre à apprendre ne serait-ce que d'apprendre à faire confiance aux outils numériques.

*Les méta-compétences : principe d'apprendre à apprendre face à l'obsolescence rapide des outils numériques.

Connaître et développer les ressources dédiées de médiation officielles et informelles

- Solvabiliser la demande de médiation et structurer des réseaux formels (chèques APTIC, Hubs France Connect : voir plus loin).
- Recenser les intervenants de la médiation numérique à l'échelle d'un quartier, les qualifier.
- Permettre une coordination thématique et territoriale de proximité les rendant visibles et organisés selon une logique de parcours. La politique de la ville peut fournir le cadre pour organiser cette coordination et créer du lien entre différentes ressources utilisées de manière formelle et informelle.

Développer des lieux dédiés de proximité

- Des lieux ouverts (sans catégorisation par public) et peu voire non-institutionnalisés.
- Des lieux outillés et animés mais échappant à une logique de prescription de formations...
- des lieux au sein desquels plusieurs types de pratiques peuvent cohabiter.

La dématérialisation ne remplacera jamais l'accompagnement en présentiel. De plus en plus de tiers-lieux (des lieux « désinstitutionnalisés ») se développent sur des nouvelles formules pédagogiques d'apprentissage du numérique (par le jeu, etc.) et de démarches d'accès à l'emploi et aux droits.

Il existe beaucoup de ressources au sein des QPV : l'enjeu est donc de mieux savoir les faire travailler ensemble.

LA MEDNUM, COOPÉRATIVE NATIONALE DES ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE



La MedNum est née en 2017 de la volonté d'acteurs de la médiation numérique et de la puissance publique de se regrouper en créant une SCIC pour répondre au défi majeur de l'exclusion numérique qui toucherait, selon les estimations, environ 13 millions de personnes en France.

La MedNum travaille avec un réseau de 80 sociétaires (État, collectivités territoriales, entreprises, acteurs de la médiation numérique). Son ambition est de faire en sorte que l'ensemble de la population bénéficie des opportunités offertes par le numérique. Pour faire changer d'échelle les solutions d'accompagnement aux usages numériques, la MedNum crée des outils communs en réponse à des besoins partagés. Pour cela, elle active des coopérations et mobilise les expertises de son écosystème, afin d'apporter des solutions adaptées et territorialisées à ses commanditaires.

Retour sur l'histoire de la médiation numérique

La médiation numérique désigne les techniques qui permettent aux personnes de comprendre et de s'approprier le numérique, ses enjeux et ses usages. Ce métier s'est développé à partir des années 1990, avec les "animateurs multimédias", puis les "médiateurs numériques" et les "forgeurs numériques". La médiation numérique recouvre donc des métiers disparates qui ont accompagné les publics ayant des difficultés dans l'accès au numérique.

Depuis 2007 on assiste à une accélération de la dématérialisation dans les secteurs publics mais aussi privés. Cela suppose de relever de nouveaux défis sociaux car les impacts négatifs de cette dématérialisation n'ont pas suffisamment été anticipés. Si l'on prend l'exemple de la récente dématérialisation des interfaces de structures comme les bailleurs sociaux, cela a des impacts en termes de besoin d'implantation de bornes en pieds d'immeuble, et de formation des gardiens d'immeubles pour accompagner les locataires dans leur utilisation. Un autre exemple est celui de la fermeture progressive de guichets physiques des banques qui a des effets en termes de cohésion sociale et de perte de clientèle.

Depuis quatre ou cinq ans, l'enjeu de l'inclusion numérique prend ainsi une place croissante dans les débats, les politiques publiques, et dans les actions du secteur privé.

La période de confinement comme révélateur

Le confinement a révélé qu'au-delà des 13 millions d'exclus du numérique, il existe un « halo » des exclus du numérique, pour reprendre une expression utilisée dans un récent rapport de la mission sénatoriale d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique Sénat[1].

[1] Mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique », Rapport d'information de M. Raymond VALL, sénateur du Gers, Rapport n° 711 (2019-2020), 17, septembre 2020

LA MEDNUM, COOPÉRATIVE NATIONALE DES ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE



ACCUEIL NOTRE COOPÉRATIVE NOS ACTIONS CONTACT



Solidarité Numérique

Durant cette période, la MedNum a mis en place un appui par téléphone pour les démarches numériques avec une moyenne de 1 200 appels / jour. Le constat a été fait que les exclus du numériques ne sont pas toujours ceux que l'on croit. La plateforme téléphonique a ainsi été sollicitée par une grande diversité de publics.

Cela montre la nécessité de **mieux identifier les différentes catégories de personnes qui rencontrent des difficultés avec le numérique**, en particulier ceux que l'on appelle les "exclus du numérique" pour affiner les réponses et les aides; d'où la nécessité d'analyser plus finement la fragilité numérique d'un territoire.

C'est l'objet d'une expérimentation qui a conduit à l'élaboration d'un « **indice de fragilité numérique** » grâce au soutien du Fond de transformation pour l'action publique mobilisé dans le cadre de l'IncubO du SGAR Occitanie, en partenariat avec la MedNum et l'Agence nouvelle des solidarités actives. Cet indice de fragilité numérique révèle la probabilité que sur un territoire donné, une partie significative de la population ciblée se trouve en situation d'exclusion numérique. Les cartes produites sur la base de cet indice sont donc des projections qu'il convient, dans la mesure du possible, de recouper par une enquête qualitative ou les données d'enquêtes sociologiques. Il est utilisé par beaucoup d'acteurs, dont des collectivités, comme outils d'aide à la décision pour identifier où et comment agir en matière d'inclusion numérique et en direction de quels publics.

En savoir plus

Un autre enjeu important est la capacité à orienter les personnes repérées comme ayant des besoins de médiation numérique vers les bons interlocuteurs. D'où l'importance des efforts actuels pour recenser, articuler et coordonner les acteurs de la médiation numérique et, plus largement les aidants numériques sur chaque territoire (ce qui est l'une des missions confiées aux Hubs territoriaux). Et la politique de la ville a sans doute ici un rôle important à jouer en facilitant cette mobilisation des acteurs de manière transversale, sur un même territoire, autour de ces enjeux d'inclusion numérique.

LA MEDNUM, COOPÉRATIVE NATIONALE DES ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Focus sur des outils à disposition des acteurs de la médiation numérique issus de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif

Le Pass numérique. Impulsé par l'Etat, ce dispositif, qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder (dans des lieux préalablement qualifiés) à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. En pratique, les personnes reçoivent un pass numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique. L'Etat a lancé deux appels à projets, en 2019 puis en 2020, visant à soutenir l'achat, par des collectivités territoriales, de pass numériques.

En savoir plus

Le Kit de formation aidants numériques. Le Kit aidants numérique est un outil de sensibilisation d'information et de formation des aidants, aux bases de l'accompagnement au numérique et à la réorientation des publics. Il peut bénéficier aux bénévoles, services civiques mais aussi aux professionnels dont la médiation numérique n'est pas le cœur de métier (travailleurs sociaux, secrétaires de mairie, etc). Il permet de répondre au quotidien aux attentes exprimées ou aux besoins identifiés des usagers.

En savoir plus

Le kit Aidants Connect. Aidants Connect sécurise juridiquement les aidants qui accompagnent des usagers sur les enjeux de confidentialité et de sécurité des données. Le kit garantit un accompagnement humain pour toutes les personnes qui, pour diverses raisons, ne peuvent pas faire leurs démarches en ligne.

En savoir plus

Outils touchant des publics qui ne viennent pas dans les lieux institutionnels ou tiers-lieux. Accueil téléphonique qui permet de toucher de nouveaux publics. Le canal téléphonique est utile pour ceux qui sont réticents à l'idée de solliciter de l'aide en présentiel, ou pour ceux dont les horaires de travail sont atypiques. L'interface téléphonique permet, dans un second temps, de les réorienter.

ZOOM

STRUCTURATION DU CHAMP DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Le champ de la médiation numérique continue de se structurer sous l'impulsion de l'Etat. A côté des acteurs nationaux, il existe les hubs interdépartementaux chargés de renforcer les réseaux territoriaux.

La Stratégie nationale a confié à la MedNum trois missions principales :

- représenter les acteurs de la médiation numérique auprès des pouvoirs publics et renforcer l'animation du réseau national,
- fournir des services aux membres de la coopérative (appui à l'ingénierie de projet, mutualisation d'achats, marketplace, etc.),
- favoriser la montée en charge et l'essaimage de projets locaux innovants.

Les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

Pour structurer dans les territoires les lieux de la médiation numérique, la stratégie vise par ailleurs à faire émerger des Hubs territoriaux (structures interdépartementales rassemblant entre 2 et 5 départements). ils sont majoritairement privées, et associent des acteurs de l'économie sociale et solidaire et des associations.

Quatre missions ont été définies dans le cahier des charges de ces Hubs

- recenser, articuler et coordonner les aidants numériques pour faire converger les projets vers des priorités territoriales définies conjointement avec les collectivités et les services de l'État,
- lever des fonds et aider à mobiliser toutes sources de financement, notamment européennes, en montant des projets à plus grande échelle,
- mutualiser et apporter de la valeur aux acteurs de terrain en créant des centres de services partagés (mutualisation de parcours de formation pour les aidants, partage d'outils et de ressources humaines...);
- évaluer l'efficacité des services rendus sur le territoire et en informer les collectivités et les instances nationales concernées.

Ces Hubs territoriaux doivent également être les interlocuteurs des collectivités territoriales, des opérateurs de services publics et des entreprises pour coordonner et amplifier les stratégies locales d'inclusion numérique. Pour la Caisse des dépôts, « *conçus comme des têtes de réseaux, les Hubs ont vocation à incarner des structures hybrides, en lien avec l'ensemble des parties prenantes (publiques et privées) de la médiation numérique sur un territoire* ». 11 Hubs ont été identifiés au terme de l'appel à projets national lancé en septembre 2019, dont Rhinocc en Occitanie qui couvre 4 départements : le Gers, la Haute Garonne, l'Aude et les Hautes- Pyrénées (voir ci-dessous).

PROJET

"#CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS 2.0" DANS LA METROPOLE DE LILLE

Le contexte de l'opération « # Centres sociaux connectés 2.0 »

Le projet Centres Sociaux Connectés a commencé en 2017 dans 8 centres sociaux de la métropole de Lille. La dématérialisation des démarches administratives s'étant accélérée, ces centres sociaux se sentaient parfois en difficulté pour répondre aux demandes des habitants exprimant de plus en plus de besoins d'accompagnement en matière numérique. Ils ont donc décidé de mutualiser leurs efforts.

Cette opération est une expérimentation cofinancée dans le cadre du programme européen FEDER 2014-2020 pour la région Hauts-de-France et par l'Etat. Elle bénéficie aujourd'hui de 2 coordonnateurs (1 pour le sud de la métropole lilloise, et 1 pour le nord-est) pour 2 projets impliquant 4 centres sociaux. Un chargé de mission numérique devait par ailleurs apporter des réponses aux différents problèmes numériques identifiés en amont avec les habitants.

Il s'agit de créer des ateliers collaboratifs avec les habitants pour co-construire des expérimentations viables d'outils qui leur soient utiles et adaptés.

La démarche se scinde en trois étapes :

1. Les ateliers collaboratifs : ils sont le point de départ de l'animation du projet. Ils permettent à toutes les composantes du centre social de prendre connaissance de la démarche et d'y contribuer.
2. Les prototypes : ce sont des solutions numériques qui répondent aux besoins identifiés lors des ateliers. Les idées proposées par les personnes donnent lieu à une réflexion sur la faisabilité et sur les différentes manières de les mettre en place au sein du centre social. La solution choisie donne lieu à un prototype.
3. L'essaimage : quelques solutions élaborées sont en essaimage dans la métropole lilloise et dans la région.

Présentation de quelques prototypes parmi ceux réalisés

A l'origine de ces « solutions numériques » se trouvent les axes de travail abordés par les centres sociaux : comment aborder les questions éducatives à l'heure du numérique ? Quelles nouvelles formes de médiation numérique déployer ? Comment les activités mises en œuvre dans le secteur associatif sont-elles amenées à changer ? Et quels outils développer pour conduire une médiation numérique créative, ludique, lucide et participative, lorsque l'objectif est de développer le pouvoir d'agir des habitants ?

PROJET

"#CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS 2.0"

La borne e-administration pour l'accompagnement des démarches en ligne



Cette « borne », installée à l'accueil du centre social ou de l'association, facilite la réalisation par les habitants de leurs démarches administratives en ligne. Il s'agit d'un portail web personnalisable d'une structure à l'autre. La page web est une interface regroupant les onglets des institutions : site internet de la structure, des Impôts, Préfecture du Nord, ANTS, CAF, AMELI, Ville de Lille, Assurance retraite, etc.

Outil en open-source, cette borne a aussi été déclinée en version « nomade » en pied d'immeuble, sur le marché, etc. C'est une dimension fondamentale du projet qui a très bien fonctionné après une période de prise de connaissance entre le médiateur et les habitants.

[En savoir +](#)

« Enfants pros » : une plateforme web qui propose des contenus pédagogiques sur la culture numérique



[En savoir +](#)

La plateforme est alimentée par des enfants/jeunes accompagnés par leur instituteurs, éducateurs, animateurs, en réponse à des questions posées par des seniors et des personnes éloignées du numérique. L'objectif était de développer un outil numérique accessible et permettant d'accompagner les plus éloignés dans leur compréhension du numérique : réalisation collective d'un dictionnaire de mots numériques simplifiés. Cette plateforme a très bien fonctionné.

PROJET

"#CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS 2.0"

La Boussole Parentale : cartographie des actions dédiées à la parentalité



Il s'agit d'une plateforme numérique qui permet :

- de donner un aperçu global de tous les acteurs de la parentalité sur un territoire,
- d'orienter les parents vers une variété de solutions à leurs problèmes,
- de mettre en lien les professionnels de la parentalité et favoriser l'échange, les synergies.

Elle propose plusieurs fonctionnalités :

- annuaire : trouver le bon interlocuteur, la bonne structure,
- agenda : découvrir les événements & ateliers environnants,
- ressources : partager, s'enrichir de connaissances sur la parentalité,
- glossaire : comprendre les mots clés et connaître les dispositifs liés à la parentalité.

[Retrouvez tous les prototypes conçus par l'équipe des Centres Sociaux connectés 2.0](#)

La notion d'« aller vers » est importante dans le projet

La borne e-administration pour l'accompagnement des démarches en ligne a par exemple été déclinée en version nomade, accompagnée d'une imprimante portable : sur les marchés, dans les CCAS, en pied d'immeubles. Cela a permis d'amplifier l'impact de ce type d'outils et de répondre à de nombreuses demandes d'habitants.

Les perspectives

La période du confinement a mis en exergue tous les besoins déjà identifiés par les acteurs du projet # Centres sociaux connectés 2.0.

A moyen terme cependant, l'un des enjeux est celui de la pérennisation de la médiation numérique, qu'il faudrait intégrer dans les structures en tant que compétence transversale. Au même titre qu'il existe des référents familles dans les centres sociaux, il faudrait reconnaître la médiation numérique comme un service à part entière. Car la médiation numérique ne peut pas se limiter à des actions ponctuelles.

Cette période a fait aussi ressortir un besoin préexistant de coordination des acteurs de la médiation numérique sur les territoires, le travail de la MedNum et des hubs territoriaux constituant un début de réponse à approfondir. Cependant, il sera nécessaire aussi de veiller à la spécificité de chaque territoire : les enjeux ne sont pas les mêmes dans un quartier politique de la ville que dans un quartier de centre-ville, en milieu urbain et en milieu rural, etc. Pour autant, il y a un vrai besoin d'animation territoriale et de coordination, y compris pour faire monter en compétence les équipes.

PRATIQUES DE MEDIATION NUMÉRIQUE L'ASSOCIATION COMBUSTIBLE-NUMÉRIQUE (TOULOUSE)



Combustible-Numérique intervient à Toulouse, dans la région toulousaine, et dans une moindre mesure en Haute Garonne et dans le Gers. L'équipe se compose de 7 salariés. L'association mène actuellement 6 à 10 ateliers de médiation numérique par jour.

Modalités et « philosophie » d'intervention : partenariat avec des structures dans les quartiers et ateliers nomades

Combustible-Numérique privilégie les interventions in situ, en partenariat avec d'autres structures. En effet l'association n'accueille pas les usagers dans un lieu fixe qui lui est propre, mais se déplace. Ce « nomadisme » est un parti pris, en considérant que la médiation numérique est à la fois un travail de médiation numérique et sociale. Un médiateur numérique a par ailleurs besoin d'être en lien avec des travailleurs sociaux pour trouver les bonnes postures, et les bonnes formes pédagogiques avec des publics parfois confrontés à de multiples fragilités.

« Faire de la médiation numérique c'est d'abord répondre à la demande de l'utilisateur »

Pour ses ateliers, Combustible-Numérique fait en sorte que l'utilisateur puisse venir avec son propre matériel de façon à pouvoir apprendre sur l'équipement qu'il utilise au quotidien. Il semble en effet préférable d'éviter les programmes « clés en main » ou d'imposer tel ou tel type d'équipement.

Sensibiliser aux enjeux citoyens liés au numérique

Combustible-Numérique plaide par ailleurs pour sensibiliser les personnes aux enjeux citoyens liés aux pratiques numériques dans le cadre des actions de médiation numérique : le respect de la confidentialité des données, la sécurité... Combustible-Numérique privilégie également des logiciels libres dans le cadre de ses ateliers pour que les usagers puissent progresser dans les apprentissages numériques, sans se heurter à des freins financiers.

PRATIQUES DE MEDIATION NUMÉRIQUE

L'ASSOCIATION COMBUSTIBLE-NUMÉRIQUE (TOULOUSE)

Les différents types d'ateliers de médiation numérique proposés

- **Des ateliers de médiation numérique en direction d'adultes éloignés du numérique** : aide à l'utilisation des pratiques de base du numérique.
- **Des ateliers de création numérique à destination de publics jeunes** : ils sont sensibilisés à toutes les techniques actuelles de création numérique que l'on retrouve dans des lieux comme les FabLab ou les Makerspaces : impression 3D, programmation, découpe numérique, découpe au laser, robotique, l'électronique, réalité augmentée.
- **Un travail d'accompagnement des structures associatives** : aider les associations à se doter d'outils numériques pour leur travail quotidien. Se doter d'espaces collaboratifs de travail, soit en utilisant des solutions Google (mais sans garantie sur la souveraineté des données), soit en prenant un peu plus de temps et en se dotant de son propre serveur avec ses propres, pour faire de la vidéoconférence, tout en gardant la souveraineté de ses données grâce à des outils dont on peut garder la maîtrise.

Retours d'expériences de la 1ère période de confinement. Plateformes téléphoniques : privilégier des numéros de téléphone locaux

Une des problématiques repérées avec l'opération « Solidarité numérique » (voir plus haut) était que les médiateurs numériques répondants pouvaient être situés partout en France, indépendamment du lieu de vie des appelants. Le médiateur ne pouvait alors pas connaître la réalité territoriale de l'utilisateur. Forte de ce constat, Combustible-Numérique a fait le choix de proposer des numéros de téléphone locaux. L'objectif était de pouvoir réorienter rapidement l'utilisateur sur son territoire en fonction de la connaissance des structures, y compris quand les appels ne concernent pas directement la médiation numérique (par exemple des appelants qui avaient plus besoin d'être orientés vers une assistante sociale ou de savoir qui contacter pour avoir une livraison alimentaire à domicile).

Avec le recul, un autre intérêt de la mise en place de ces plateformes locales d'appel a été de permettre à certaines personnes qui n'en avaient pas l'habitude jusque-là, d'entrer en contact avec des médiateurs numériques. Cependant, pour que de telles plateformes téléphoniques soient efficaces, il faut que les médiateurs numériques aient une connaissance fine du territoire pour pouvoir orienter correctement les usagers vers la structure la plus proche de chez eux, en fonction de leurs besoins.

PRATIQUES DE MEDIATION NUMÉRIQUE L'ASSOCIATION COMBUSTIBLE-NUMÉRIQUE (TOULOUSE)

L'importance d'une coopération avec les acteurs de proximité pour entrer en relation avec les publics et les amener vers des actions de médiation numérique

Si les structures de médiation numérique ont intérêt à travailler avec des structures implantées dans les quartiers (facilitation de la mise en relation avec les publics visés), il s'agit d'une condition nécessaire mais pas toujours suffisante. Pour certains publics éloignés du numérique, des stratégies de détour sont requises pour les médiateurs numériques ; la prise de contact peut se faire à l'occasion d'activités de loisirs. Une petite discussion sur le numérique avec les participants, à la fin de l'atelier, sera une première étape avant la mise en place d'un premier atelier numérique, puis, s'il se passe bien, d'un second, etc. D'où l'importance de s'appuyer sur la relation de confiance instaurée avec ces personnes par les associations de proximité.

Le nécessaire maintien de permanences physiques dans les territoires fragiles

L'expérience des structures de médiation numérique qui interviennent dans ces quartiers confirme le constat selon lequel il est important de maintenir des permanences en présentiel, sur le terrain, pour les personnes les plus éloignées du numérique.

Malgré un dispositif comme « Aidant Connect » (voir plus haut) qui est en train de travailler sur cette problématique, seules ces permanences physiques peuvent répondre aux besoins des personnes qui n'auront de toute façon pas la capacité de s'autonomiser dans la pratique du numérique.

Combustible-Numérique constate ainsi que, depuis le premier confinement, beaucoup de structures et d'associations de proximité dans les QPV sont submergées de demandes individuelles d'accompagnement numérique au quotidien pour de l'accès aux droits. En cause : les capacités d'accueil insuffisantes de services publics comme la CAF ou Pôle Emploi, par exemple. Les associations de proximité se retrouvent dès lors en première ligne pour faire face à ces demandes d'aide individuelles aux démarches quotidiennes en ligne, au point de ne plus avoir le temps d'organiser des ateliers numériques. Cet écueil explique la croissance des sollicitations faites aux structures de médiation numérique pour faire face à la demande, en appui des associations implantées dans les quartiers.

PRATIQUES DE MEDIATION NUMÉRIQUE

LE HUB RHINOCC

Combustible-Numérique : une association impliquée dans plusieurs réseaux d'acteurs de la médiation numérique

- Membre fondateur de la MedNum ;
- Partenaire d'HelloAsso.
- Points d'Appui au Numérique Associatif (PANA)
- Labellisée # APTIC pour les Pass numériques
- Membre de RhinOcc, le Hub Occitanie pour un numérique inclusif

Les actions du Hub RhinOcc pour l'inclusion numérique

Le territoire d'intervention de RhinOcc couvre 4 départements de la région Occitanie : la Haute-Garonne, le Gers, les Hautes-Pyrénées et l'Aude. Comme les 10 autres Hubs interdépartementaux identifiés au terme de l'appel à projets national lancé en septembre 2019, sa mission est de créer des outils et des dispositifs pour aider à la structuration de la médiation numérique sur un territoire et faciliter la coordination des acteurs.

Une cartographie des acteurs de la médiation numérique

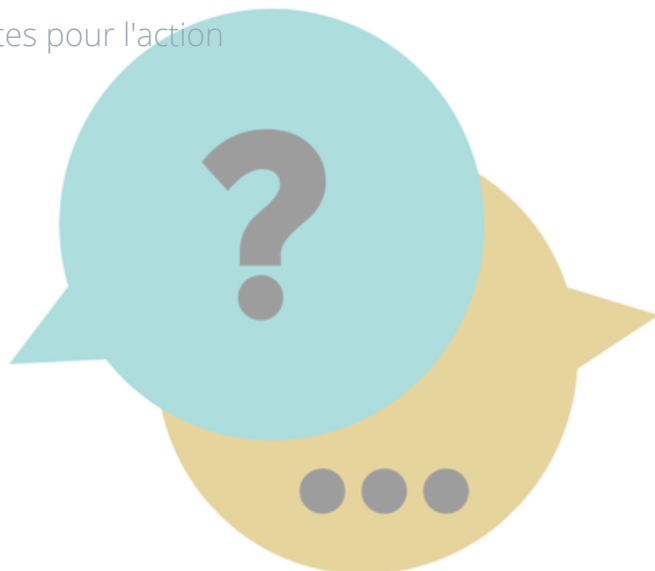
L'idée est que cette cartographie permette de faire des recherches selon certains critères :

- le type de publics auxquels s'adresse la structure,
- le type de compétences que peut mobiliser la structure : compétences particulières en matière de médiation numérique auprès d'un public FLE, compétences en direction des publics seniors, etc.
- le type d'équipements dont disposent les structures : matériel, types de locaux, accueil ou non en accès libre, ateliers collectifs ou non, horaires, etc.
- pour obtenir l'ensemble des structures qui sont labellisées # APTIC, etc.

Des formations pour les médiateurs numériques et les travailleurs sociaux

Le réseau RhinOcc aide également les structures à monter en compétence, avec des formations qui partent de l'idée que la médiation numérique a des points communs avec le travail social. Un volet de formation est destiné à des travailleurs sociaux afin de les aider à faire de la médiation numérique. Un autre volet de formation est dédié aux médiateurs numériques pour les sensibiliser au travail social, et leur montrer quelles postures adopter pour s'adapter aux fragilités spécifiques des personnes qu'ils accompagnent.

QUESTIONS-REponses



Les outils développés avec le Hub peuvent-ils bénéficier aux acteurs des départements d'Occitanie qui ne sont pas couverts jusqu'à présent par RhinOcc ?

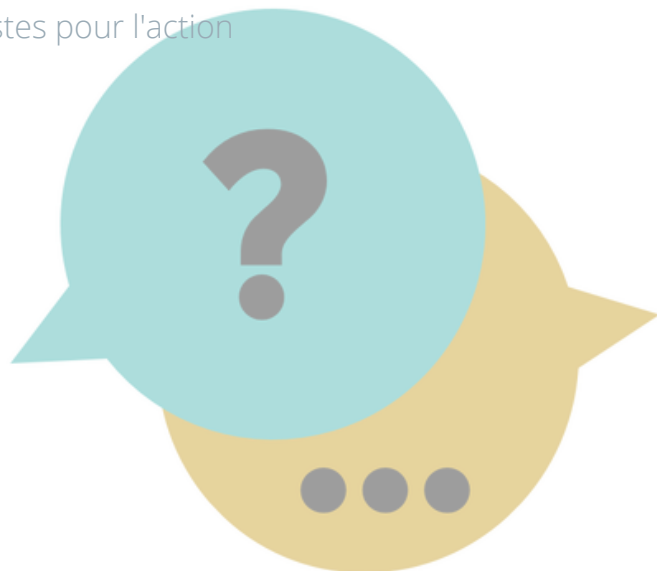
Pour le moment non, mais il est prévu de mettre tous ces outils en accès libre. L'idée est de prendre le temps nécessaire pour finaliser ces outils dans la mesure où il s'agit de tester des dispositifs, des organisations et des designs de mise en œuvre dont il faut encore s'assurer de l'efficacité et de la pertinence.

S'agissant de la structuration progressive de RhinOcc, l'objectif est d'avoir des structures-relais sur les différents territoires d'action du réseau (notamment des opérateurs associatifs en mesure de représenter RhinOcc sur le territoire).

N'existe-t-il pas, avec le Pass numérique, un risque de monétisation de services de médiation numérique, notamment sur les territoires où, jusqu'à présent, ces services sont proposés gratuitement aux usagers ?

Cette question est exprimée par certaines structures qui font valoir qu'elles n'ont pas besoin de ces chèques APTIC dans la mesure où elles proposent gratuitement leur service, avec la crainte de se retrouver avec deux types d'usagers : ceux qui viennent gratuitement, et ceux qui viennent avec des chèques APTIC. Mais il s'avère que ces structures n'ont souvent pas la capacité de faire plus que les ateliers de médiation numérique qu'elles proposent actuellement, gratuitement. C'est ce que certaines ont répondu quand elles se sont vues proposer d'être labellisées APTIC pour bénéficier du Pass Numérique. Un nombre important d'associations dans les QPV proposent quelques ateliers de médiation numérique avec peu de moyens mais qui y parviennent car elles ont su établir une relation de confiance avec leurs usagers nécessaire au transfert minimal de compétences.

Pour la structure de médiation numérique, il faut donc distinguer dans quel cadre elle propose des ateliers grâce au Pass numérique, et dans quel cadre elle propose des ateliers en accès libre. Car les ateliers financés avec des chèques APTIC vont être destinés à des usagers sur prescription de la structure qui remet les chèques. La structure qui prescrit s'accorde en amont, avec la structure qui fait de la médiation numérique pour accueillir les publics qu'elle lui adresse. Il s'agit donc de structures de médiation numérique qui vont pouvoir proposer de nouveaux ateliers numériques grâce à ces chèques APTIC. Cela revient pour elles à ouvrir de nouveaux ateliers financés par ces chèques en plus d'autres ateliers financés par des subventions. Et dans les deux cas l'utilisateur n'a rien à payer.



QUESTIONS-REponses

L'expérimentation APTIC avec Pôle Emploi

Pôle Emploi devrait distribuer des chèques APTIC à ses usagers. Une expérimentation avec Pôle Emploi a permis de préciser comment accompagner au mieux l'utilisateur dans l'appropriation de ces « Pass numériques ». Cela suppose, en l'occurrence, de mettre en place un suivi entre la personne de l'accueil de Pôle Emploi qui va donner les chèques, et la structure qui va recevoir les personnes pour faire de la médiation numérique. Il est donc important de mettre en place un vrai travail d'accompagnement social, faute de quoi la participation aux ateliers de médiation numérique est bien moindre. D'expérience, donner à l'utilisateur un listing de structures qui font de la médiation numérique ne suffit pas : il faut aussi l'aider à choisir la structure de médiation numérique, et le mettre en relation dans un laps de temps le plus court possible.

Un des intérêts des chèques APTIC est de faciliter la mise en relation entre le prescripteur et la structure de médiation. APTIC apporte des outils qui incitent les parties à travailler ensemble : une liste de structures qui proposent de la médiation numérique sur un territoire, et des chèques qui facilitent le paiement.

Proposer un parcours coordonné à l'utilisateur de la médiation numérique

Une des questions centrales aujourd'hui concernant la médiation numérique est donc non seulement de capter les publics, mais également d'être capable de proposer un parcours de médiation numérique à l'utilisateur, sur un territoire donné. Car il y a beaucoup d'actions qui se mettent en place mais sans une coordination suffisante, notamment entre le prescripteur qui repère le besoin, et les structures de médiation numérique qui doivent y répondre.

Il faut donc que les structures existantes sur un même territoire parviennent à mettre en place ces parcours de façon coopérative. Car il existe souvent une multiplicité de structures qui font de la médiation numérique, ou qui ont besoin de savoir qui en fait sur leur territoire. L'enjeu est de mener à bien tout ce travail d'organisation. C'est à ce niveau que RhinOcc peut jouer un rôle important, même si la tâche est immense dans la mesure où les membres du réseau RhinOcc partent du terrain, et construisent donc progressivement des réponses à partir de « petits terrains ». L'objectif est de créer des outils, des méthodes, des façons de faire qui permettent ensuite aux structures d'être autonomes sur ces questions. C'est à de petites échelles que de l'échange et de la collaboration peuvent se mettre en place pour capter des usagers et répondre à leurs besoins de médiation numérique.

POUR ALLER PLUS LOIN

SOURCES ET RESSOURCES

« **Capital numérique. Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires** »

[site internet de présentation de la recherche-action](#)

La MedNum : [site internet](#)

Le réseau RhinOcc pour l'inclusion numérique : [site internet](#)

Les Centres Sociaux 2.0

Les centres sociaux connectés en métropole lilloise - [Livre Blanc](#)

Centres sociaux connectés - [Bilan 2019](#)

Rapport parlementaire récent sur l'inclusion numérique : Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, rapport d'information de M. Raymond VALL, sénateur du Gers, n°711 (2019-2020) - [synthèse](#).

La Stratégie nationale pour un numérique inclusif : [en savoir plus](#)

Le Pass numérique : [en savoir plus](#)

Le Kit de formation aidants numériques : [en savoir plus](#)

Le kit Aidants Connect : [en savoir plus](#)



Centre de ressources politique de la ville et cohésion territoriale

CONTACT

contact@villesetterritoireslr.fr

04.67.07.02.38

www.villesetterritoireslr.fr