

Compte-rendu de la réunion du 21 novembre 2024

**Centre Social de Villeneuve Nelly Roussel, Villeneuve la Garenne
3 Mail Marie Curie à Villeneuve le Garenne**

14h30 - 17h

Présents :

David Ted-Lee, encadrant de conseillers numérique, Pôle S
Gael Lhermite, animation départementale France Services
Melanie De Gand, Responsable France Services Fontenay aux Roses
Abdoulaye Coulibally, Conseiller Numérique, Maison France Services Fontenay aux Roses
Aude de Gouville, Directrice Association Tous au Web
Yolande Nseke, Responsable France Services de Rueil-Malmaison
Cathy Bourgeois, Responsable du SIG au sein de la cellule Innovation et Ville Numérique, Rueil Malmaison
Jacques Chicoisne, Directeur - Transformation Numérique et Évaluation de la Performance, Boucle Nord de Seine
Justine Périnel, Chargée de territoire Hauts-de-Seine, Association Colombbus (en distanciel)
David Rosenbaum (en distanciel), Directeur, Pimms Médiation Antony
Khompeth Sayavong, Directeur du centre socio-culturel "Nelly Roussel" de Villeneuve La Garenne
Quentin Leclercq, Conseiller Numérique à Villeneuve la Garenne
Kemal Mebarki, Directeur de l'association NAHDA
Crist Yameogo (en distanciel), Conseiller Numérique, Pimms Médiation Antony

Excusés :

Sylvie Bénardeau, Secrétaire Générale du CDAD 92
Brice Von Moos, Responsable de l'évolution du maillage territorial, La Poste
Sylvie Marcelin, Département des Hauts-de-Seine, Cadre d'appui auprès du Directeur /
Cheffe de projet loi pour le plein emploi, Pôle Solidarités / Direction de l'Insertion Sociale et du Retour à l'Emploi (DISRE)
Inès Raynaud, Préfecture des Hauts-de-Seine, Adjointe à la cheffe du Bureau politique de la ville et cohésion sociale

Animateur : Corentin VOISEUX, Directeur Général d'HYPRA, AMO FNE 92

1° Transition entre phase 1 (diagnostic de l'offre) vers une phase 2 (rédaction de la feuille de route)

En début de réunion, Corentin VOISEUX présente l'articulation entre la phase 1 de diagnostic réalisée par le Hub Francil'in et la phase 2 menée par HYPRA de co-construction et de rédaction de la feuille de route avec l'écosystème FNE92, sur mandat de la Préfecture et du CD92.

Il est rappelé que la Préfète à l'Égalité des Chances et le CD92 sont co-porteurs de cette feuille de route.

Il est fait mention que la date initiale de signature fixée au 23 janvier a été repoussée, pour permettre de s'inscrire dans le circuit de validation du CD92 et notamment par un vote de son Assemblée délibérante « au printemps ». Néanmoins, la Préfecture souhaite une version terminée à la fin janvier environ, d'où une date de l'atelier n°4 au 15 janvier.

Il est rappelé que le choix des dates d'atelier et le lieu (Centre Nelly Roussel) s'inscrivent dans ce calendrier contraint, et Monsieur VOISEUX s'excuse pour celles et ceux pour lesquels le déplacement d'un point éloigné du Département est fastidieux. Il est rappelé qu'une solution distancielle a été mise en place pour ce premier atelier et sera mise en place sur les prochains ateliers, mais que le distancielle ne permet pas toujours une collaboration et des échanges fluides et directs.

Il est fait mention du fait que le Hub devrait bientôt avoir fini sa synthèse « à la fin du mois de novembre » mais qu'HYPRA n'a pas encore accès aux données. La phase 1 a pris la forme d'entretiens semi-directifs (notamment du coordinateur des France Services) et de sondages, ainsi que de 4 ateliers interactifs. HYPRA a désormais accès à la matière brute de cette phase 1 depuis le début de la S4 du mois de novembre.

2° Rappel du cadre « France Numérique Ensemble »

Il est rappelé que les objectifs du dispositif France Numérique Ensemble sont les suivants:

- rapprocher le dispositif France Services des Conseillers Numérique et des aidants numérique du territoire
- favoriser le « aller vers » les usagers
- permettre le recrutement d'un coordinateur de Conseillers Numérique pour permettre des temps d'échange de pratique, de construction de communauté, de co-formation.
- permettre, le cas échéant et si les conditions s'y prêtent, l'émergence d'une filière de reconditionnement sur le 92.

- permettre la mise en place d'une gouvernance fonctionnelle de cette politique et Monsieur VOISEUX rappelle que la Préfecture a émis le souhait que des propositions de gouvernance puissent être proposées.

Il est rappelé que la feuille de route devra s'adosser à des projets « dimensionnants et structurants » rédigés sous la forme de fiches-projets (ateliers du 11 décembre et du 15 janvier) pour l'écosystème et qu'HYPRA a la charge d'accompagner leur mise en place sur 12 mois après l'adoption de la feuille de route.

Un premier tour de table et d'échange entre les participant.es permet de faire émerger les axes problématisés qui se sont dégagés de la phase de diagnostic, résumés ci-après.

3° Accès au droit versus développement de la littératie numérique

Monsieur CHICOISNE rappelle que la phase de diagnostic a permis de mettre en évidence l'enjeu fort de faire évoluer les pratiques de médiation numérique du territoire du « faire à la place de » / « faire avec » vers un « faire faire » plus émancipateur pour les usagers, plus facteur d'autonomie dans les usages numériques.

En effet, il est mentionné que beaucoup d'acteurs du territoire pratiquent d'abord des pratiques tournées vers l'accès au droit et la résolution de problèmes urgents associés à une démarche administrative dématérialisée.

Monsieur LECLERCQ rappelle que cette orientation vers « l'accès au droit » est souvent une « nécessité » pour ne pas laisser les usagers seuls dans leur problématique.

Il est procédé à une définition collective de l'illectronisme (par l'intermédiaire de La Digitale) qui ressort sous toutes les formes suivantes :

Qu'est-ce que l'illectronisme ?

Incapacité à utiliser les appareils numériques

Incapacité à lire, comprendre, interagir avec des outils numériques

Incapacité à se servir du numérique

Incapacité d'utiliser des outils numériques

Difficultés à utiliser les outils numériques

Être perdu sur les outils du numérique

Manque de connaissances

C'est la difficulté à utiliser les outils numériques par méconnaissance

Le fait de ne pas savoir utiliser le numérique de manière générale et ses outils ordinateur, smartphone ...

Une exclusion d'une population

Ne pas savoir utiliser un ordinateur

Incapacité à utiliser les outils électroniques/numériques

Non maîtrise des outils numériques

Exclusion sociale

Solitude

Ne pas savoir utiliser internet

Besoin d'accompagnement

Difficulté d'accès aux droits

Être en capacité d'utiliser le numérique mais avoir besoin d'être guide

Un isolement par rapport aux activités numériques

Il ressort clairement de cette définition que les difficultés d'usage vis-à-vis du numérique expose à des vulnérabilités décuplées qui dépasse largement la question de l'accès au droit : cela crée une forme d'isolement, de solitude, d'exclusion non seulement du champ de la citoyenneté, mais aussi du lien social et des opportunités économiques ou cognitives.

Il est donc rappelé à cette occasion que les enjeux de la médiation numérique dépassent clairement le champ de l'accès aux droits : lutte contre la désinformation, le cyberharcèlement, les addictions, radicalisation, infobésité, accès à la culture, à l'éducation, tout ce qui touche au développement de la littératie « numérique », c'est à dire un usage « confiant et critique des ordinateurs ».

Il est procédé à une discussion commune de la **littératie numérique**, d'après la définition de l'UNESCO :

« Littératie numérique : **l'utilisation confiante et critique** d'une gamme complète de technologies numériques pour l'information, la communication et la résolution de problèmes de base dans tous les aspects de la vie. Il s'appuie sur des compétences de base en TIC : l'utilisation des ordinateurs/smartphones pour récupérer, évaluer, stocker, produire, présenter et échanger des informations, et pour communiquer et participer à des réseaux collaboratifs via Internet. »

Le concept « d'utilisation confiante et critique » du numérique est discuté pour démontrer que la médiation numérique dépasse de très loin le champ de l'accès au droit, mais touche au transfert d'une culture numérique commune, d'après la définition de la capacitation donnée par l'anthropologue des usages numérique, Pascal Plantard.

Il est procédé aussi à une définition conjointe des concepts de « médiation sociale » versus « médiation numérique » pour bien préciser que l'objectif d'une médiation sociale est bien l'accès au droit, tandis que la médiation numérique est l'autonomie à long-terme de l'usager via le développement de la littératie numérique et de « l'apprendre à apprendre ».

La définition proposée de la médiation numérique est la suivante : « La médiation numérique se définit ainsi comme toutes les techniques de transfert de pouvoir d'agir visant à donner aisance, confiance, et faculté de juger (littératie numérique) sur l'ensemble des usages et des choix d'équipement numériques. »

Certaines structures comme Tous au Web ou Nahda connaissent majoritairement une portée d'entrée des usagers via l'accès au droit, et l'enjeu de comment basculer des usagers vers une incitation à rejoindre un parcours d'autonomisation numérique est posée.

Il est souligné la nécessité de la sécurisation du « faire à la place de » via Aidant Connect pour un certain nombre de structures présentes.

4° Portage d'un Coordinateur de Conseiller Numérique au sein du 92

L'optique de créer un « connecteur » et une coordination entre médiation sociale (Maisons France Services, guichet des services publics) et médiation numérique est évoquée, mais il est rappelé que le 92 ne dispose pas à ce jour d'un poste de coordinateur des Conseillers Numérique.

Le Département s'était initialement positionné pour porter le poste, mais a finalement renoncé à porter ce poste devant le nouveau contexte budgétaire des collectivités territoriales. La Préfecture est encore à la recherche d'une structure qui pourrait porter le poste, mais la question de sa soutenabilité financière est un critère important. L'association Tous au Web et NAHDA manifestent un éventuel intérêt pour porter le poste de coordination des Conseillers Numériques, sous réserve des conditions qui entourent le contrat du poste et sous réserve de la soutenabilité financière de la structure porteuse.

5° Reconditionnement

Il est évoqué le fait que l'axe « reconditionnement » pourrait figurer dans la feuille de route. Il est précisé ce qu'est le reconditionnement : créer, soutenir ou consolider une filière qui vise à récupérer des ordinateurs, les remettre à niveau et assurer leur distribution à moindre coûts aux usagers.

COLOMBBUS mentionne le recours à Emmaus Connect pour distribuer des équipements qui sont fournis à la ville de SURESNES, laquelle procède à des dons d'équipements.

TOUS AU WEB mentionne l'enjeu de la maintenance des équipements. En cas de problème, les usagers retournent vers la structure qui leur a fait don de l'équipement. TOUS AU WEB mentionne avoir le projet de recourir à Emmaus Connect pour des cartes SIM en 2025.

Les structures présentes autour de la table confirment cet axe stratégique pour la feuille de route, et l'enjeu de proposer des équipements à moindre coût à leurs usagers.

HYPRA rappelle l'exemple de la « Banque du Numérique » dans les Alpes-Maritimes sur le modèle des « Banques Alimentaires », une filière complètement intégrée avec des EA (« Entreprises Adaptées ») et des ESAT (employant des personnes en situation de handicap).

Un échange complémentaire avec Emmaus Connect, la Préfecture, le CD92 va permettre de confirmer ou d'infirmier l'hypothèse de la montée en puissance ou de la consolidation d'une telle filière sur le territoire du 92.

6° Gouvernance

Il est précisé que la gouvernance FNE92 n'est pas encore arrêtée. Si la Préfecture et le CD92 sont effectivement co-porteurs, ils ne sont pas encore réunis dans une instance de type « Comité institutionnel » ou « Comité de Pilotage ».

Il est évoqué le modèle de gouvernance mis en place dans le 95 : un comité « technique » réunissant les services de l'État (France Travail, DDETS, Éducation Nationale, PEDEC, DCAT), une Assemblée plénière réunissant opérateurs de l'État, acteurs de l'inclusion numérique, collectivités territoriales.

Il est évoqué aussi un modèle de gouvernance du Gard, régulièrement cité en exemple, où un comité de pilotage a été mis en place réunissant : Préfecture, Département, 4 EPCI (où des élus représentent leur EPCI). Il est rappelé ce qu'est un EPCI, une intercommunalité regroupant un certain nombre de collectivités.

Il est aussi évoqué que certains territoires comme le Maine-et-Loire ou le Gard disposent de structures fédérant toutes les structures d'inclusion numérique, à l'image du Réseau d'Inclusion Numérique Gardois (RING) qui propose et reporte au Comité Institutionnel dans le cadre du suivi de la feuille de route.

Il est évoqué l'hypothèse d'une telle structure fédérant les acteurs du 92, pour faciliter la coordination de l'écosystème, les dépôts de projet en coalition, et faciliter le dialogue avec un futur « Comité de Pilotage » qui pourrait être constitué de Préfecture/CD92/EPCI volontaires.

Monsieur CHICOISNE rappelle que 4 EPCI maillent le Département du 92, dont 2 plus neufs. Tous n'ont pas la compétence sociale. Il rappelle que les DSI n'ont à ce stade pas de grande appétence pour le sujet perçu comme relevant du « social », ce qui témoigne d'une acculturation encore nécessaire.

Monsieur VOISEUX rappelle que le sujet « inclusion numérique » ne dépend pas de la politique sociale, ni des systèmes d'information, mais est une politique transversale qui certes touche à l'insertion, mais aussi à l'éducation populaire, à la formation tout au long de la vie et dans certains cas à la formation professionnelle (pour des cibles « salariés », « agents publics » par exemple).

Une proposition de gouvernance sera faite à la Préfecture et l'axe « gouvernance » est un axe structurant de la feuille de route qui devra permettre la mise en place d'une gouvernance fonctionnelle et de consolider la création d'un poste dédié à la coordination des conseillers numérique.

7° Parcours usager

L'enjeu du parcours usager est un axe clairement remonté lors de la phase diagnostic réalisée par le Hub Francil'in.

En clair, il n'existe pas à ce jour de mécanisme de renvoi des usagers d'un guichet de service public vers une structure de médiation numérique. À ce jour, les mécanismes de renvoi passifs prospèrent dans l'écosystème, ce qui induit une forte déperdition des usagers et une rupture des mécanismes de confiance.

L'enjeu de la détection des fragilités numérique a aussi été évoquée. Il est évoqué le fait que ABC PIX est un outil limité et pas nécessairement adapté pour opérer des diagnostic/positionnement d'utilisateurs. Chaque structure dispose de ses propres outils de positionnement/profilage : il existe donc un enjeu considérable à harmoniser les outils de détection des fragilités numérique, de manière à faire émerger un « langage commun » au sein de l'écosystème.

Monsieur VOISEUX évoque l'outil DORA qui permet des mécanismes de renvoi actifs qui permettent le « aller vers » et qui a en outre l'avantage d'être conforme RGPD car le consentement de l'utilisateur est bien recueilli avant orientation. Il est évoqué le fait que l'outil DORA devrait être expérimenté au sein du Val d'Oise. L'expérimentation d'une telle solution pourrait faire l'objet d'une fiche-projet au sein du 92. Cela sera à confirmer lors des prochains ateliers.

La séance est levée et se clôture à 17h. Il est fait mention du fait que l'atelier n°2 se tiendra le 4 décembre prochain à 14h30, au Centre Social Nelly Roussel à Villeneuve. Il sera consacré à la consolidation/priorisation des axes et sous-axes de la feuille de route pour en arrêter le cadre stratégique.