2000

- *L'Archimestre et les Urbanautes : vers des villes numériques plus conviviales*, 2000.

2001

- *Biographie - Texte de présentation pour les Rencontres I3C*, Octobre 2001.

2003

- *Animateur d'EPN, emploi ou métier ? Rôle, compétences, formation et perspectives d'évolution*. support de présentation à la Session de formation « Animer un réseau d'Espaces Publics Numériques », INJEP Marly-le-Roi, juin 2003.
- *Digital divide : fracture ou fossé numérique ?* support de présentation à la Session de formation « Animer un réseau d'Espaces Publics Numériques », INJEP Marly-le-Roi, juin 2003.
- *Pour en finir une fois pour toute avec la Fracture numérique*, CréATIF, novembre 2003.

2005

- *Accès public à Internet : accès mutualisé à l'information ou lieux d'éducation au médias ?*, revue Territoires, ADELS, mars 2005. (co-écrit avec Franck Briand)
- *Deux ménages sur trois n'ont pas accès à internet*, CréATIF, avril 2005.
- *Quand l'Europe croit à l'avenir des lieux d'accès publics,* CréATIF, mai 2005.
- *L'insertion sociale par le numérique au secours de l'e- inclusion*, CréATIF, mai 2005.
- *e-inclusion : Inclusion numérique ou Insertion sociale avec les outils numériques ?* support de présentation à l'Université européenne d'été « Réseaux numériques et cohésion sociale » du CRIESS, Saint-Laurent-de-Neste, Juillet 2005.

2006

- *Le fossé numérique ne se réduira pas tout seul*, CréATIF, avril 2006.
- *Les TIC, facteur d'estime de soi et de lien social*, Propositions et pistes de réflexion pour la conférence européenne « e-inclusion » à Riga, juin 2006. (co-écrit avec Michel Briand, Annabelle Boutet et Elisabeth Le Faucheur Joncour)
- *Savoir en Actes : acte de naissance*, Savoir en Actes, août 2006.
- *La médiation aux TIC dans les bibliothèques municipales*, Interview, Gazette des Communes, septembre 2006.
- *Apprivoiser les technologies pour exercer son métier plus librement*, Savoir en Actes, novembre 2006.

2007

- *Administration électronique pour tous ou services de proximité pour chacun ?*, revue Terminal, N°99-100, éd. l'Harmattan, printemps 2007.
- *République 2.0 : Mobilité, Equité, Convivialité*, CréATIF, mai 2007.

2008

- *L'accès public accompagné aux usages du numérique : Utilité sociale & e-inclusion*, support de présentation aux 4e Rencontres du Net Public Breton, Lorient , octobre 2008.

2009

- *B2i Adultes : Certification des compétences des publics accueillis dans les EPN.* Introduction à la rencontre d'échanges organisée par CRéATIF, Paris, Septembre 2009.

2010

- *Quels métiers pour la médiation numérique ?* support de présentation pour la rencontre Numérique et intervention sociale, Centres sociaux de Paris, Janvier 2010.
- *Littératie numérique au Canada*, Savoir en Actes, septembre 2010.

2011

- *Le fossé numérique entre dans la 3e dimension*, Savoir en Actes, avril 2011. (Analyse commentée du rapport du Centre d'analyse stratégique sur «Le fossé numérique en France»)
- *Vers une définition de la médiation numérique*, Savoir en Actes, août 2011. (Article + diaporama)
- *La route de la Médiation numérique n'est pas un long fleuve tranquille,* Savoir en Actes, octobre 2011.
- *Médiation numérique en bibliothèque : enjeux et bonnes pratiques*, revue Archimag, N°249 , Novembre 2011.
- *Médiation numérique et territoire*, revue Archimag, N°250 , Décembre 2011- Janvier 2012.

2012

- *Livre blanc de la Médiation numérique : Juste une mise au point,* Savoir en Actes, janvier 2012.
- *Pourquoi parler de Médiation numérique au lieu d'Animation multimédia ?,* Savoir en Actes, février 2012.
- *Médiation numérique, un nouveau paradigme pour développer les usages*, support de présentation aux Rencontres REWICS, Charleroi, avril 2012.
- *La Médiation numérique, est-elle soluble dans l'Éducation Populaire ?* , support de présentation aux Assises de l'Éduc Pop 2.0 en Poitou-Charentes, juin 2012.
- *Quelles politiques publiques pour résorber les inégalités numériques ?*, Cahiers du CRDSU, juin 2012.
- *Changer de posture ou faire bonne figure ?* A propos du Forum des Usages de Brest « Territoires en réseaux et figures de la médiation et de la coopération », Savoir en Actes, juin 2012.
- *Les « emplois d'avenir » dessinent un futur sombre pour la Médiation numérique*, Savoir en Actes, septembre 2012.

2013

- *A la rencontre du 3ème type ... de lieu (1ère partie)*, Savoir en Actes, janvier 2013.
- *A la rencontre du 3ème type ... de lieu (2e partie)*, Savoir en Actes, février 2013.
- *De l'utilité … de l'utilité sociale de la médiation numérique*, Savoir en Actes, mars 2013.
- *Rapport du Conseil National du Numérique sur l'inclusion : ça manque d'actions !*, Savoir en Actes, décembre 2013.

2014

- *Quel avenir pour CRéATIF ? L'heure du papillon a sonné …*, CréATIF, janvier 2014.
- *Lettre ouverte en vue de la dernière AG de CRéATIF,* CréATIF, septembre 2014.

L'Archimestre et les Urbanautes : vers des villes numériques plus conviviales

La pensée analogique est le premier moyen dont chacun de nous dispose pour se représenter et penser le monde dans lequel il vit. Cette pensée imagée fait usage de métaphores et autres paraboles, plutôt que de démonstrations rigoureuses et d'explications détaillées. Dans l'histoire récente des techniques, chaque développement d'un nouveau système technologique a apporté son lot d'expressions où l'imaginaire est au premier plan (la fée électricité, le cheval-vapeur, …)

La « ville numérique » : une métaphore au service d'un projet de société
Plus récemment, les ingénieurs et ergonomes de systèmes informatiques ont eu l'idée de s'appuyer sur cette pensée analogique pour concevoir des machines plus conviviales. La métaphore du bureau utilisée dans les interfaces utilisateur de nos ordinateurs personnels, a constitué un modèle de représentation de l'information structurant pour le développement de l'usage de l'informatique auprès du grand public.
Mais le choix d'une parabole langagière n'est pas neutre et peut conduire à l'inverse de l'effet recherché. De nombreuses personnes peinent à trouver des informations satisfaisantes par le biais d'Internet, parce qu'elles en ont une représentation erronée, en particulier l'image couramment répandue de "la plus grande bibliothèque du monde".

Sur quel(s) concept(s) s'appuyer pour penser la Société de l'Information ?
Le concept de "Ville numérique" serait-il capable d'un tel effet structurant sur la compréhension des enjeux de la Société de l'Information ?
Développer des sites web locaux, n'est-il pas un moyen de lutter contre le fossé numérique en proposant sur le Net de l'information et des services de proximité, davantage adaptés aux besoins et usages quotidiens du grand public ?

Les lieux d'accès publics à internet : des espaces de vie où se produit du sens
Le développement de l'accès à Internet dans des lieux publics au niveau d'un territoire peut-être comparé à la mise en place d'un réseau de transport en commun. Il obéit au même souci de mutualisation des moyens et de partage équitable des ressources.

Il n'est pas inutile de rappeler ici, qu'accéder à Internet, ce n'est pas seulement disposer d'un matériel connecté et savoir l'utiliser, c'est aussi est surtout être libre :
- d'exercer son droit à comprendre le monde dans lequel on vit,
- d'exercer un regard critique sur les contenus diffusés,
- de produire et diffuser des contenus pour participer à la société de l'information.

Si nous voulons promouvoir l'Internet citoyen et non marchand, il nous faut disposer de points d'accès publics qui ne soient pas uniquement des lieux de consommation d'unités téléphoniques mais plutôt des lieux de discussion, de débat, d'expression, … c'est à dire des espaces où se vivent des usages qui contribuent à produire du sens.

Consommation ou Production de communications interpersonnelles ?
Avec la place envahissante que les téléphones portables ont pris dans notre vie quotidienne, s'adresser la parole, jadis moyen d'expression, est devenu aujourd'hui un acte de consommation. Nous sommes nous pas en train de développer une société où il faut payer pour avoir le droit de parler à ses amis ?
Dans toute société humaine, celui qui ne parvient pas à communiquer avec ses semblables a souvent recourt à la violence. Dans la société de l'information naissante, les vols de téléphones portables sont devenu la première cause d'agression.
Pour aller vers des villes numériques plus conviviales, il est important de créer des espaces où les communications interpersonnelles ne seront pas taxées à la durée.

Visiteur de cité digitale cherche Architecte de villes numériques
C'est en travaillant au niveau local, à l'élaboration d'un projet de "*WebQuartier*", que le parallèle entre les façons de construire, de développer et de gérer une Ville et les façons de créer, animer et gérer un site portail local, m'est apparu évident et fécond.
Il nous incombe aujourd'hui je crois, de contribuer à inventer le métier d'***Archimestre***, *architecte de villes numériques*, capable de créer des espaces publics au sein desquels chaque ***Urbanaute***, *visiteur de cité digitale*, puisse avoir droit de cité, ainsi que des espaces privés où chacun puisse être respecté dans son identité et sa personnalité.

Accès gratuit à internet … Oui, mais au prix d'un contre-don !
Pour conclure, rappelons-nous que l'Internet a été développé pendant des années sur un modèle non-marchand par des communautés scientifiques qui s'échangeaient des informations. L'accès à travers le Réseau aux informations produites par d'autres équipes de recherche n'était possible que parce que l'on acceptait de rendre public son travail.
Et si on réinventait l'Internet solidaire sur le modèle du don et du contre-don ? Accès gratuit à Internet, d'accord mais à condition de payer de sa personne, c'est à dire de partager avec les autres un peu de sa richesse personnelle à travers une page perso, la contribution à un site collectif, …

Philippe CAZENEUVE
Responsable de l'Espace Culture Multimédia - MJC Monplaisir - Lyon

Membre fondateur et correspondant régional Rhône-Alpes de CRéATIF.

Mon engagement dans le domaine de l'accompagnement aux usages des NTIC date de 1983. Alors étudiant en Sociologie, j'ai eu l'opportunité de travailler comme surveillant dans un lycée professionnel équipé d'une salle informatique, dans le cadre d'un programme expérimental lancé par la région Nord-Pas-de-Calais. J'ai créé alors un club micro-informatique pour que les élèves puissent accéder au matériel en dehors des heures de cours.

De 1986 à 1992, j'ai été auteur de logiciels éducatifs, puis concepteur et chef de projet multimédia dans une société d'édition développant des programmes d'Enseignement Assisté par Ordinateur pour la formation d'adultes.
Devant la faible efficacité pédagogique des logiciels développés, j'ai été amené à prendre du recul, à faire un détour par la recherche en Didactique des sciences et à rencontrer parmi beaucoup d'autres déclencheurs, les réflexions de Seymour Papert (l'inventeur de la tortue LOGO) sur la construction d'objets et d'environnements favorisant un apprentissage autonome. Une de ses interrogations :
"Est-ce l'enfant qui programme l'activité de la machine, ou la machine qui programme l'activité de l'enfant ?" continue encore aujourd'hui à guider ma démarche lorsque je met en place des activités éducatives avec le support de l'outil multimédia.
Mon objectif n'est pas d'apprendre aux enfants à utiliser les logiciels et les ordinateurs d'aujourd'hui (ils y arriveront même si ont les en empêche !), mais plutôt de développer leur créativité afin qu'ils soient capable d'inventer les (usages des) ordinateurs de demain.

En 1997, j'ai participé à l'ouverture du Centre de Ressources Multimédia de la MJC Monplaisir à Lyon en mettant en place et en animant les premiers ateliers d'initiation. Depuis 1999, j'assure la responsabilité de l'Espace Culture Multimédia, soit une équipe de 5 personnes.
Pour nous, développer "l'accès" à l'Internet cela ne doit pas être seulement (même si c'est un pré-requis indispensable), développer les possibilités d'accéder à un matériel connecté, apprendre à utiliser les outils de navigation et de messagerie, …
Cela doit surtout permettre à chacun :

- d'exercer son droit de comprendre le monde dans lequel il vit,
- d'exercer un regard critique sur les contenus diffusés,
- de produire et diffuser des contenus pour participer à la société de l'information.

La formation de futurs animateurs multimédia constitue aujourd'hui une part importante de mon activité, car la particularité de notre Espace Public Numérique, est d'accueillir un centre de formation à vocation régionale, voire interrégionale.
Nous organisons depuis 5 ans un BEATEP « Communication multimédia » qui forme chaque année en alternance une quinzaine de stagiaires animateurs multimédia.
Nous intervenons aussi régulièrement pour des modules d'initiation NTIC dans d'autres formations d'animateurs ou de médiateurs, ce qui nous amène à sensibiliser chaque année cent à cent cinquante animateurs.

pcazeneuve@mjc-monplaisir.asso.fr
www.mjc-monplaisir.asso.fr **Octobre 2001**

Juin 2003

Animateur d'EPN, emploi ou métier ?

Rôle, compétences, formation et perspectives d'évolution

CRéATIF – www.creatif-public.net
Philippe Cazeneuve

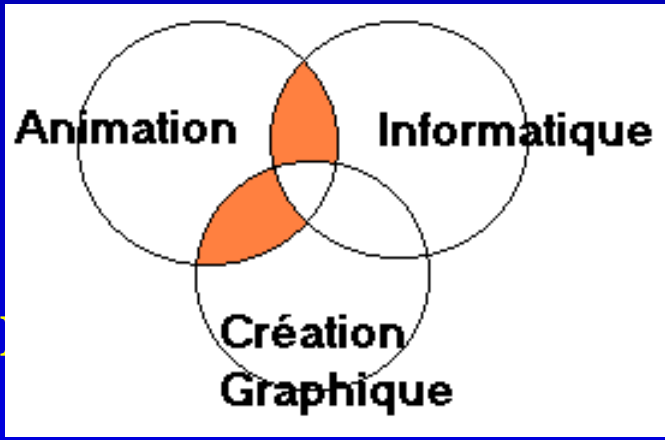
Le rôle de l'animateur : organiser la médiation des savoirs

Scientifiques et techniques / Artistiques et culturels

- **Connaissance des représentations du public** à propos de la technologie et des savoirs scientifiques associés
- **Maîtrise pratique des outils multimédia**
  pour la création et de la réalisation de projets : Graphisme, Internet, Vidéo, Musique
- **Connaissance du développement des technologies :** histoire des techniques, enjeux économiques, prospective

Les champs de compétences de l'animateur multimédia

- **Concevoir et mener un projet d'animation**
  en fonction d'objectifs pédagogiques
- **Maîtriser les outils techniques**
  utilisés pour des projets multimédia
- **Adapter l'utilisation de l'outil**
  en fonction du projet (public et moyens)
- **Situer l'intérêt et les limites**
  de l'outil multimédia



(ou musique ou vidéo)

Débouchés dans l'animation

Animateur socio-culturel / socio-éducatif

- **Formation et Validation des acquis (VAE)**

Formation diplômante en alternance : BEATEP ou Brevet Professionnel « *Animateur multimédia ou NTIC* » (≈ 500 h)

www.jeunesse-sports.gouv.fr/formations/BEATEP.asp

- **Perspectives d'évolution professionnelle**
- **Animateur développeur ou coordinateur de projet**
  - **Animateur responsable secteur (enfance, jeunesse, accompagnement scolaire ...)**

Validation des Acquis de l'Expérience

Loi de Modernisation sociale du 17 Janvier 2002
www.travail.gouv.fr/dossiers/vae/index.html

- **Bénéficiaires**

toute personne engagée dans la vie active depuis au moins 3 ans

- **Nouveautés**

prise en compte des compétences professionnelles acquises au travers d'activités non salariées et bénévoles

le jury de validation peut accorder la totalité de la certification

Droit à congé pour validation, prise en charge financière possible par OPCA au titre du CIF, imputation au budget FC

Accès à la Fonction Publique Territoriale

Une alternative au concours externe : le 3e Concours

www.cnfpt.fr/0320/acces.phtml

www.uncdg.com

- **Conditions d'accès Filière Animation (Catégorie B)**

candidats justifiant l'exercice depuis au moins 4 ans :

- **Activité professionnelle sous contrat de droit privé**

correspondant à la coordination et à la mise en œuvre d'actions d'animation, éducatives, de développement local ou de médiation sociale

- **ou Mandat électif collectivité territoriale**

- **ou Responsabilité d'association**

chargé de direction ou d'administration, membre du bureau

Débouchés dans l'informatique

Technicien / Administrateur réseau / Formateur

- **Formation et Validation des acquis (VAE)**
  - **Formation diplômante en alternance : AFPA / BTS / Licence Pro**
  - **Auto-formation sur le poste de travail**
  - **Stages de Certification délivrée par les éditeurs de logiciels**
- **Perspectives d'évolution professionnelle**
- **Technicien de maintenance / Hotline informatique**
- **Administrateur de petits réseaux (PME)**
- **Formateur bureautique**

Débouchés dans la communication et la création graphique

Webmestre / Maquettiste / Infographiste

- **Formation et Validation des acquis (VAE)**
  - **Formation diplômante en alternance : AFPA / BTS / Licence Pro**
  - **Auto-formation sur le poste de travail**
  - **Stages de Certification délivrée par les éditeurs de logiciels**
- **Perspectives d'évolution professionnelle**
- **Chargé des publications (association, PME)**
- **Opérateur de PAO / Maquettiste / Infographiste**
- **Webmestre**

Juin 2003 - INJEP

« Digital divide »

Fracture ou fossé numérique ?

CRéATIF – www.creatif-public.net

Philippe Cazeneuve

Fracture numérique ?

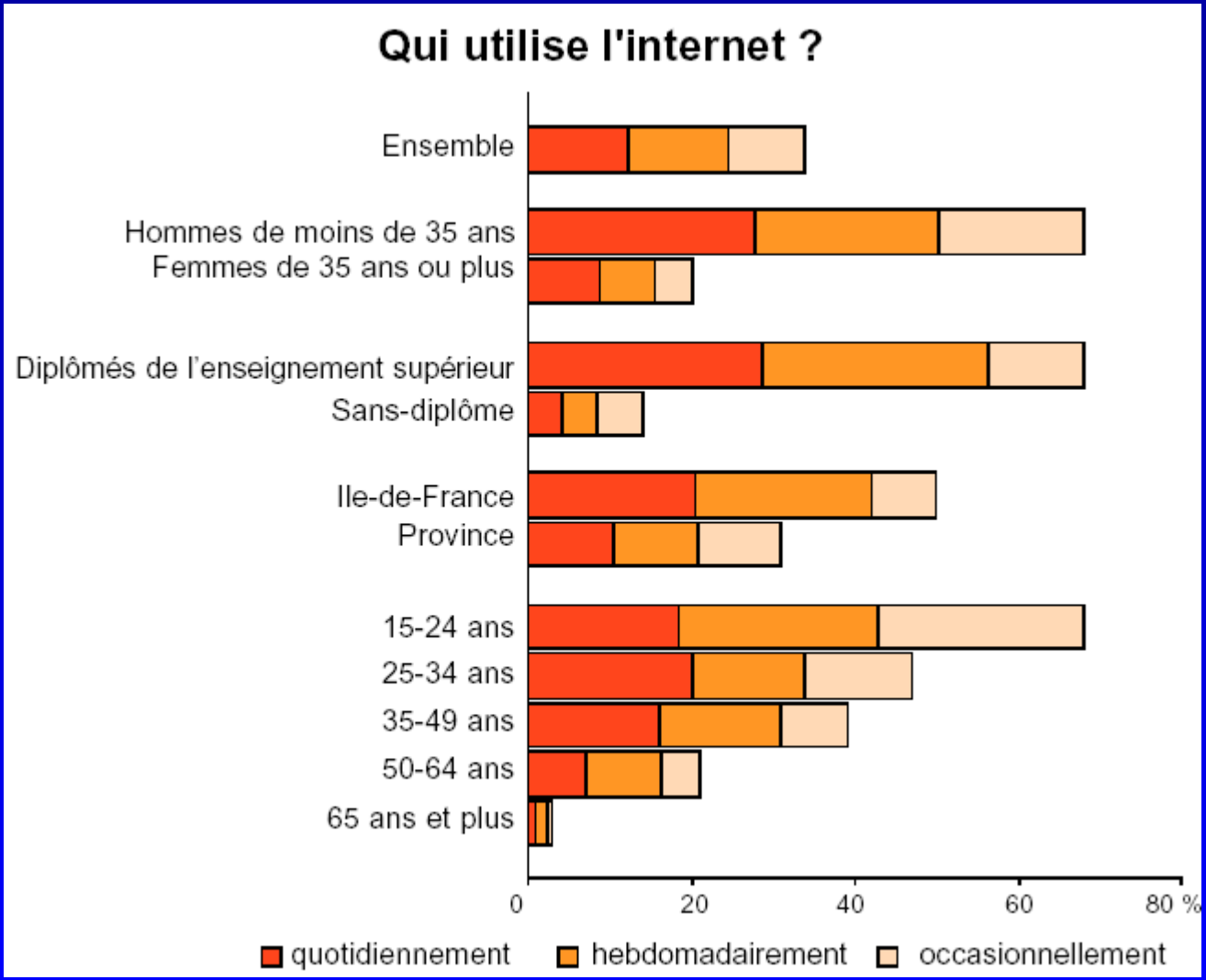
Un concept dérivé d'un thème de campagne

- **Qui présuppose :**
  - **Société française = un seul « corps social »**
  - **Réparer l'uni(ci)té originelle de la Nation**
- **Qui ignore l'existence :**
  - **de forces antagonistes (*muscles*)**
  - **de corps intermédiaires (*articulations*)**
- **Pour réduire la fracture, il faut :**
  - **Localisation précise et « frappe chirurgicale »**
  - **Action de replâtrage**
  - **Immobilisation**

…ou Fossé numérique ?

- **Evoque un phénomène ancien et évolutif**
  - **Creusé comme le lit d'une rivière par l'érosion séculaire**
    (Suzanne Beer / FEBISP - RES-e-NET)
  - **Large ou étroit selon les endroits**
  - **Se déplace et se creuse avec les intempéries**
- **Les solutions ne manquent pas :**
  - **Le combler**
  - **Le franchir**
  - **Construire une passerelle**
  - **Le contourner**
  - **Vivre tranquillement sur sa rive comme sur une île**

Un fossé de génération et d'éducation …



Source : baromètre CSA Opinion, ***octobre 2002***

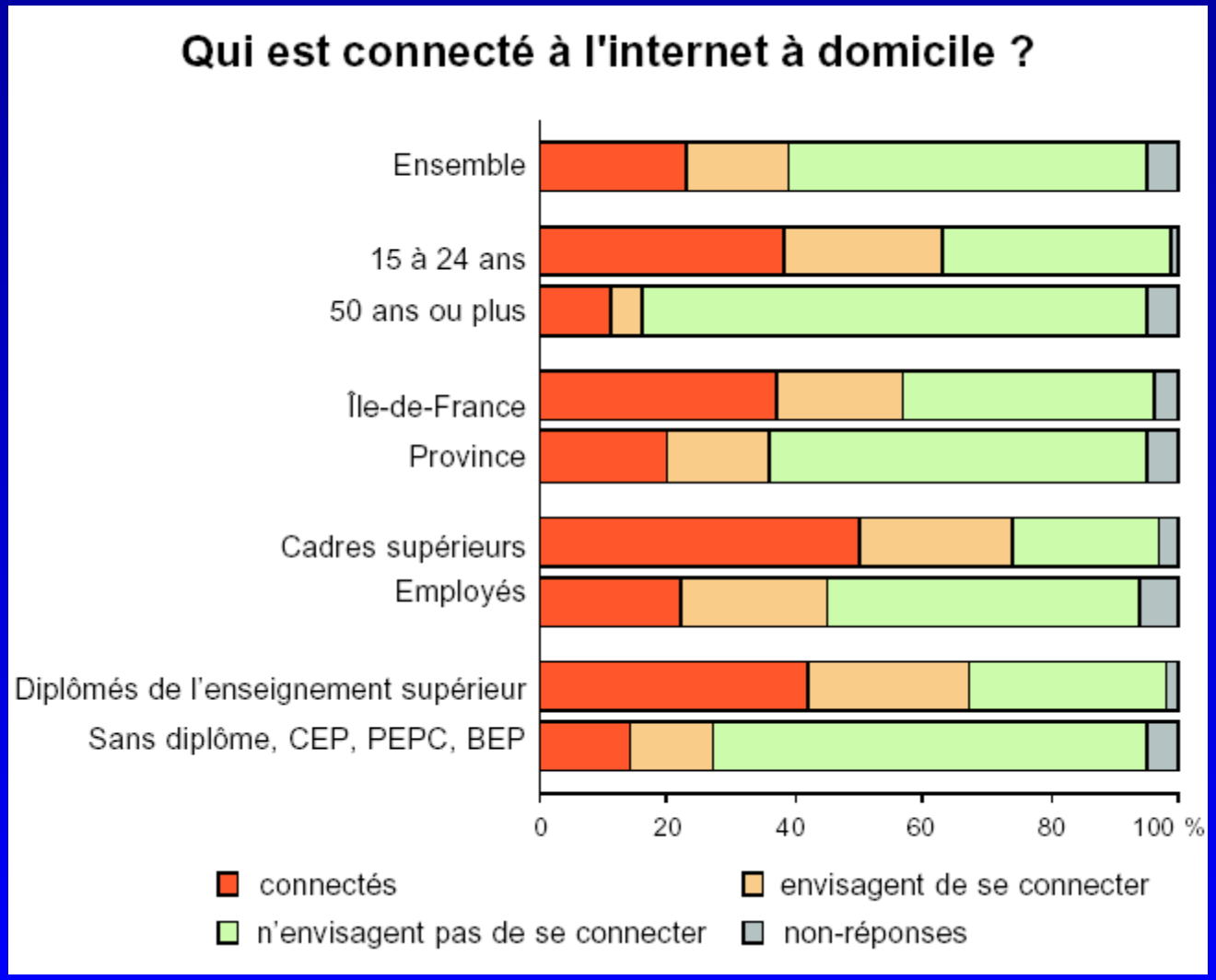
… et de niveau de vie

❶ Utilisation de l'ordinateur et de l'internet

Part des 15 ans et plus ayant déjà utilisé :	Ordinateur	Internet
Ensemble	**50,8**	**31,9**
Personne n'ayant pas d'accès direct	10,1	4,2
Personne ayant accès direct	84,7	77,8
15 - 19 ans	86,7	63,8
70 - 79 ans	7,1	2,4
Cadre et prof. intell. supérieure	88,1	76,3
Ouvrier	34,4	12,9
Sans diplôme	17,7	7,1
Enseignement supérieur	87,4	73,1
Premier quartile de niveau de vie	35,4	21,4
Dernier quartile de niveau de vie	72,0	52,4
Chômeur	53,7	34,1
Étudiant, élève, en formation	90,9	73,3

Source : INSEE, Conditions de vie des ménages ***octobre 2001***

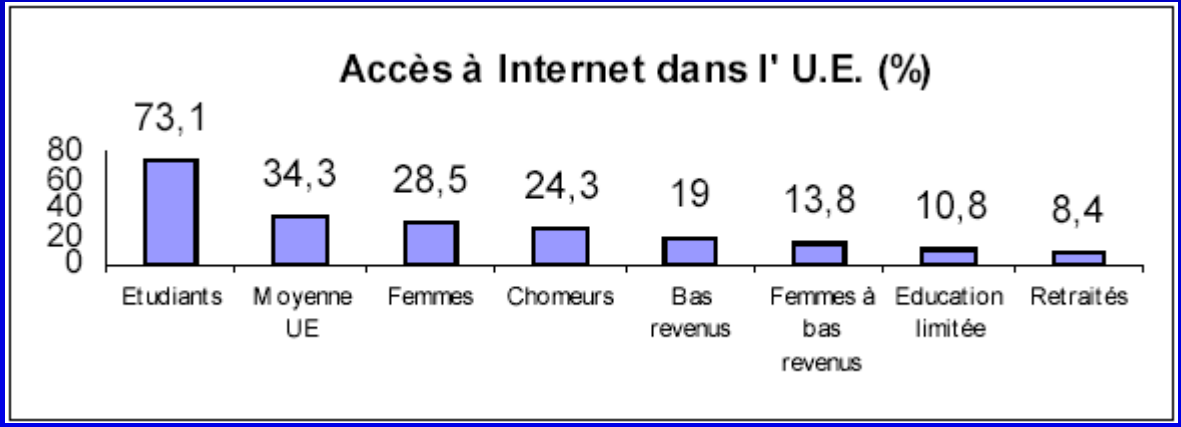
Un fossé, c'est aussi une défense



Source : baromètre CSA Opinion, ***octobre 2002***

Les publics les plus éloignés

Source – Eurobarometer (2002 ?)



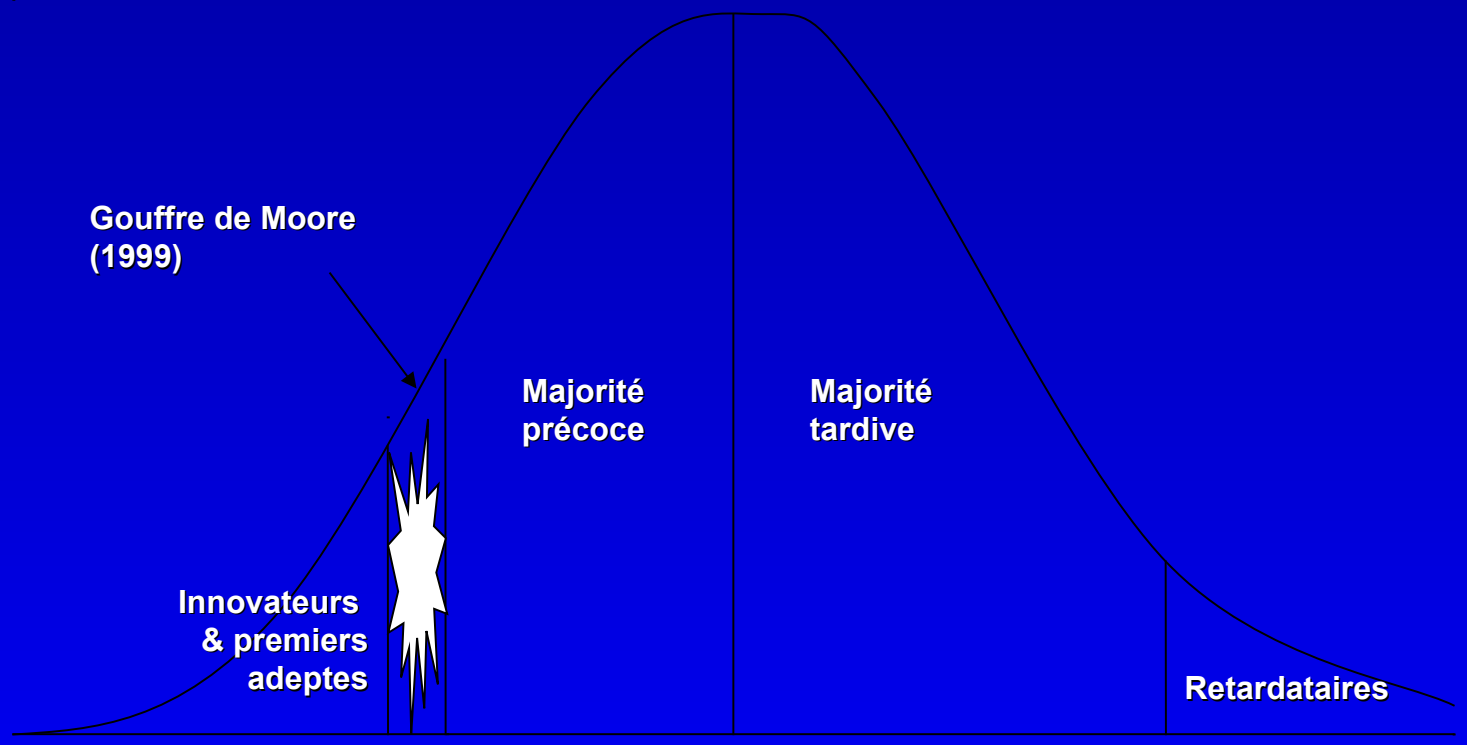
Les publics les plus éloignés

Projet Insertion Emploi.net - Conseil Général du Lot
(Programme EQUAL)

- Jeunes - de 25 ans, demandeurs d'emploi, sans formation professionnelle
- Chômeurs longue durée
- travailleurs handicapés
- Femmes n'ayant jamais travaillé
- Femmes ayant interrompu vie professionnelle pour raisons familiales
- Bénéficiaires des minima sociaux
- Salariés faiblement qualifiés, fragilisés dans leur emploi par la généralisation des TIC

Diffusion des innovations

Courbe de Rogers (1962)



Typologie des usagers

d'après méthode CAUTIC *Conception Assistée par l'Usage pour les T IC*				
	+ +	+	-	- -
Temps	Nouveauté Rupture	Changement dans la continuité	Continuité avec un peu de changement	Inertie
Soi	Sujet S'impose	Sujet Négocie	Sujet Suit	Objet Subit
Les autres / Sociabilité	Ouverture complète	Ouverture sélective	Repli sélectif	Fermeture
Espace / territoire	Illimité	Large	Restreint	Refuge Citadelle

L'Utilité précède l'Usage

Avant de construire un pont,
se demander pourquoi on a besoin de traverser

- **Exemple des populations immigrées**
  - **Diffusion TV par satellite => Pas d'handicap / technologie**
  - **Pour utiliser Internet, il faudrait que leurs familles dans leurs pays d'origine soient équipées …**
  - **Pour réduire le fossé en France, il faut aider les pays du Magreb à développer ces technologies.**

- **Pour toucher un plus large public**
  - **Développer l'information de proximité sur Internet**

Pour en finir une fois pour toute avec la « fracture numérique »

Par Philippe CAZENEUVE

Consultant-formateur en ingénierie pédagogique et TIC. Ancien responsable du Centre de ressources multimédia de la MJC Monplaisir à Lyon.

Introduction

Il ne s'agit pas ici de proposer des formules-miracles qui auraient pour effet magique de résorber définitivement la dite « fracture ». Mais plutôt de s'interroger sur la pertinence du concept même de « fracture numérique », déclinaison high-tech de la « fracture sociale », thème de campagne du candidat Chirac aux présidentielles de 1995.

Cette réflexion sur le sens du jargon utilisé couramment par les professionnels de la vulgarisation des TIC auprès du grand public, n'est pas une fantaisie médiatique, ni un objet de recherche universitaire.

Mythe fondateur de la politique en faveur du développement de lieux d'accès public au multimédia et à internet, ce concept de « fracture numérique » introduit une vision tronquée des problèmes sociaux auxquels nous devons faire face. Prisme déformant la réalité, il projette aux décideurs comme aux acteurs de terrain, une représentation de leur mission totalement erronée.

Le concept anglo-saxon initial, « *digital divide* », promu par l'action politique du vice-président américain Al Gore, aurait mérité la traduction plus fidèle de « fossé numérique », qui change d'une certaine façon les perspectives de l'action.

Cependant, à la lumière de données d'enquêtes françaises ou internationales, la réalité de la diffusion des usages des TIC, et plus particulièrement de l'Internet, révèle que même cette notion de « fossé numérique » est sans doute une représentation simpliste et inopérante pour rendre compte de la subtilité des phénomènes sociaux en jeu.

D'autres pistes de réflexion s'offrent à nous, moins médiatiques mais plus utiles pour les praticiens : « *la représentation spectrale de l'accès à Internet* » (Amanda LENHART), ou encore « *la technologie au service de l'inclusion sociale* » (Mark WARSCHAUER).

La conclusion, n'apporte pas de solutions toutes faites, mais de nouvelles questions :

- Comment combattre des inégalités, lorsque certains exclus de la «Société de l'information», ne se perçoivent pas comme tels et s'affichent même résolument réfractaires à ces technologies ?
- La diffusion universelle de l'utilisation d'Internet est-elle une fatalité, le seul modèle de développement possible pour l'accès à la Connaissance, à l'Education et à la fluidité des échanges interpersonnels ?

REM : Dans cet article, il n'est pas question de la « fracture numérique » Nord-Sud. Ce n'est pas par manque d'intérêt pour cette question, mais parce que les enjeux plus complexes à cerner dans un contexte mondial, relèvent à mon sens d'un autre type d'analyse. (Pour une bonne introduction sur cette question, voir le travail de Michel ELIE, 2001)[1].

La fracture numérique, un concept bancal

Le concept de « fracture numérique », tout comme celui de « fracture sociale », présuppose une Société constituée d'un seul tenant, d'un corps social unique qu'il conviendrait de réparer afin de restaurer l'uni(ci)té originelle de la Nation. Cette vision monolithique de la société ignore l'existence de forces antagonistes, celles dont l'action contraire contribue à tendre la toile de la tente et la fait tenir au vent, celles qui font que les hommes tiennent debout par un jeu de tensions musculaires opposées. Elle masque aussi le rôle de corps intermédiaires : les articulations qui permettent d'éviter de rester bloqué dans des attitudes figées.

La représentation que l'on se fait du problème, induit le choix des solutions mises en œuvre. Le politique s'attellera donc à « réduire la fracture » diagnostiquée. Mais c'est là que les ennuis commencent. Car une bonne chirurgie orthopédique nécessite une localisation très précise du lieu appelant une intervention énergique.

Depuis 1997, date du premier PAGSI (Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information), jusqu'à maintenant, les recommandations des prescripteurs ou financeurs ont souvent été assez floues en matière de publics prioritaires. Faute de repérage précis des publics réellement menacés d'exclusion pour cause de TIC, les actions menées au nom de la réduction de la fracture numérique, sont exposées au risque de n'être au final que des opérations de replâtrage. Il ne s'agit pas de contester l'engagement sincère de tous les acteurs de terrain, mais force est de reconnaître que beaucoup d'entre eux ont travaillé à l'aveuglette.

Un fossé creusé par le temps

Là où la « frappe chirurgicale » se révèle peu efficace, faute de radiographie du terrain d'intervention, le recours à une autre métaphore, celle du « fossé numérique » pourrait-il s'avérer fécond ?

Cette image d'inspiration géologique évoque un phénomène ancien et évolutif : un fossé «creusé comme le lit d'une rivière par une érosion séculaire» pour reprendre l'image de Suzanne Beer[2]. Le fossé numérique n'est qu'une conséquence de mouvements tectoniques qui ne datent pas d'hier (écarts et disparités de niveau d'éducation, professions et revenus, …). Large ou étroit selon les endroits, le fossé se déplace ou se creuse selon la conjoncture, tel un phénomène naturel mouvant.

Mais, c'est à l'étude des solutions que la métaphore pourrait s'avérer féconde.

« *Bridge the gap* » est l'expression consacrée aux Etats-Unis ; entendez : « jeter un pont par dessus le fossé ». Une solution de pionniers pressés de continuer leur chemin sur l'autre rive. A noter que le français préfère « combler le fossé ». Cette solution a le mérite d'enterrer le problème définitivement, ou de le déplacer en creusant d'autres fossés, car il faut bien prendre le remblai quelque-part ...

Outre le génie civil, l'alternative sportive s'offre à nous : d'un bond, franchissons l'obstacle. Mais après avoir cassé la perche de la « NetEconomie » (la jeune pousse de bambou était trop fragile…), les libéraux qui tiennent le gouvernail de M. Raffarin nous proposent de jouer à « NetPublic »[3], une partie de saute-moutons, aux bons soins des finances des collectivités locales, qui comme chacun le sait ont bon dos.

On le voit, le concept de « fossé numérique » est taillé pour stimuler l'imagination des bâtisseurs ou conquérants qui construiront des passerelles (actions d'initiation et de formation, accompagnement individualisé), ou imaginerons des solutions de contournements (accès internet via télévision ou téléphone mobile).

Une part importante de la population serait réfractaire à l'internet

Mais jouer avec les mots, ne doit pas nous faire perdre de vue la réalité inquiétante des disparités observées.

« Rappelons la hiérarchie des critères discriminants dans l'accès aux nouvelles technologies : la Profession-Catégorie Sociale vient en tête, suivi du niveau de diplôme, du revenu, de l'âge et de la taille de l'agglomération. » (cf. BIGOT, CREDOC, 2002)[4].

Le « fossé numérique » est d'abord **un fossé socio-économique** : les cadres et professions intellectuelles supérieures utilisent internet 6 fois plus que les ouvriers (76,3 % contre 12,9 %) (cf. ROUQUETTE, INSEE, 2002)[5].

C'est **un fossé d'éducation**, *« Le niveau de diplôme reste très discriminant : 68 % des diplômés de l'enseignement supérieur l'utilisent et 42 % des bacheliers, contre 14 % des sans-diplôme. »*.
Et bien sûr, **un fossé générationnel** : 68 % des 15-24 ans l'utilisent, mais *« plus on avance en âge, moins on utilise l'internet : les 35-49 ans sont 39 % à l'utiliser, mais seulement 3 à 5 % des plus de 65 ans en sont des adeptes »*.
Si l'on s'intéresse non plus à l'usage, mais à l'équipement à domicile, un phénomène apparaît nettement : une partie importante de la population française semble réfractaire à laisser pénétrer internet au sein de leur foyer. Plus de 65 % des personnes non diplômées ou faiblement diplômées (BEPC, BEP, CEP) ne sont pas connectées à internet et n'envisagent pas de le faire. Près de 80 % des plus de 50 ans affichent les mêmes opinions de rejet.

(cf.LOUE J-F et HEITZMANN, SESSI, 2003)[6].

C'est à ce point de l'analyse que la sémantique retrouve tout son intérêt. N'oublions pas qu'au cours des siècles, le fossé s'est aussi illustré dans sa fonction défensive. Le fossé qui nous sépare des autres, nous permet aussi de vivre tranquillement sur notre petite île.

Et si les exclus des TIC se considéraient comme des naufragés volontaires, des irréductibles gaulois bien à l'abri des romains colonisateurs ?

Le rôle des pouvoirs publics et des acteurs de la démocratisation de l'accès à internet est de construire des passerelles, mais il faut bien se rendre à l'évidence qu'il n'est pas en notre pouvoir d'obliger qui que ce soit à emprunter ces passerelles pour se rendre sur l'autre rive.

La micro-informatique : à la niche … ou au panier ?

Et si la généralisation d'internet à toute la population, à la manière des biens d'équipement comme le téléviseur ou le réfrigérateur était un leurre ?

L'analyse comparative fine à laquelle se livre Régis BIGOT du CREDOC sur la diffusion des produits électroménagers et des produits « nouvelles technologies » est pleine d'enseignements. En étudiant les courbes de diffusion de chaque produit au sein de la population française, il montre que pour un taux de diffusion de référence équivalent, soit 30 % de la population équipée, les nouvelles technologies (téléphone mobile, internet, micro-ordinateur) sont plus inégalitaires dans leur répartition que les produits traditionnels (télévision couleur, magnétoscope, four à micro-ondes). Il ajoute en conclusion *« Selon nos estimations, il est probable qu'une partie de la population ne sera jamais équipée de téléphone mobile ou d'ordinateur personnel compte tenu des distorsions constatées aujourd'hui. La télévision couleur, le téléphone fixe ou le magnétoscope présentaient*

effectivement, en leur temps, moins d'écarts entre les groupes pour des taux de pénétration équivalents. »

Ainsi, la diffusion du micro-ordinateur se fait très lentement par rapport à d'autres produits. Il semble bien, pour les spécialistes du marketing et de l'économétrie, que ce produit technologique ne possède pas les qualités pour devenir un produit grand public et qu'il soit condamné à rester un « produit de niche » à vocation semi-professionnelle.

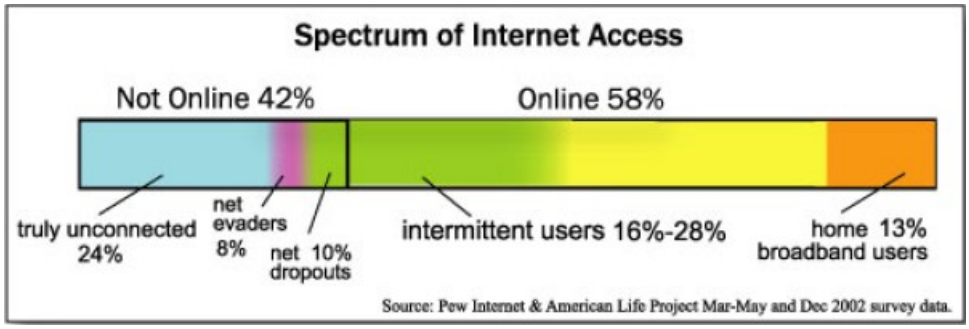
Les voix se font de plus en plus nombreuses pour évoquer les scénarios futurs d'un environnement proposant une informatique omni-présente, le « *Pervasive Computing* », mais dans lesquels les micro-ordinateurs d'aujourd'hui auront disparu, au profit d'objets mobiles et communicants davantage intégrés à nos usages quotidiens. Bref, une Société de l'information à base de téléphonie mobile plutôt que de micro-informatique.

Etre ou ne pas être connecté, là n'est pas la question

Que l'on prenne des accents Shakespeariens « Etre ou ne pas être » (connecté), ou que l'on adopte un vocabulaire à la Hemingway « En avoir ou pas » (un ordinateur, un accès internet), on reste toujours dans des schémas manichéens.

Comme le suggère Steve CISLER[7], cette vision binaire et simpliste masque la complexité des phénomènes d'usage et de non-usage d'internet et n'apporte aucune aide pour résoudre les questions d'inéquité.

Amanda LENHART dans une étude récente menée aux Etats-Unis[8], fait apparaître un tableau plus nuancé qui aboutit à représenter usagers et non-usagers se répartissant tout le long d'un spectre de l'accès à internet.



Parmi les 42% d'américains qui déclarent ne pas utiliser Internet, on dénombre :

- 10% d'américains qui ont été connectés mais qui ne le sont plus, souvent pour des raisons techniques (ordinateur ou connexion en panne). [*Net dropouts*]
- 8 % d'américains non-usagers vivant sous le même toit qu'un usager d'internet. [*Net evaders*]. Certains utilisent la médiation de cet utilisateur pour envoyer des e-mails ou effectuer des recherches, mais d'autres rejettent cet outil avec fierté.
- 24% d'américains n'ont aucune expérience directe ou indirecte d'Internet [*Truly unconnected*]

Parmi les 58% d'américains qui se déclarent utilisateurs d'Internet :

- 16 à 28% d'américains connaissent une utilisation intermittente d'Internet [*Intermittent users*]. Lorsqu'ils n'utilisent pas durant quelques temps, les raisons invoquées sont d'ordre économiques (trop cher), ou par manque d'intérêt ou de temps.
- 13% d'américains disposent d'une connexion haut-débit à la maison [*Home broadband users*].

Dans ce pays où la diffusion d'Internet est plus ancienne qu'en France, les non-usagers constituent une forte minorité, mais une minorité sur la défensive. 75% des non-usagers d'Internet ont un membre de leur famille ou un ami proche connecté, 60% des non-usagers

connaissent un lieu public d'accès à proximité de chez eux et le déclarent facilement accessible, pourtant 56% des non-usagers d'Internet pensent qu'ils le resteront à jamais.

Depuis 2001, le développement des abonnés à Internet stagne aux Etats-Unis, les nouveaux venus compensant juste le volume des désabonnements.

Faire passer le Progrès humain avant le Progrès technologique

Patricia VENDRAMIN et Gérard VALENDUC [9] ont mis en avant le rôle moteur des usages professionnels pour l'adoption d'Internet, ce qui constitue un handicap ou une barrière pour les demandeurs d'emploi peu qualifiés, les personnes âgées qui sont sorties de la vie professionnelle et, les femmes au foyer. La maîtrise pratique des outils, intégrée par les « cols blancs » de par leur vie professionnelle dans un environnement de bureau n'est en rien comparable avec la distance, voire la crainte de l'outil que manifestent bons nombre de « cols bleus » ou travailleurs du bâtiment, pour qui l'informatique reste un objet mystérieux et lointain.

Selon une étude de l'OCDE[10], un quart des adultes de 20 pays industrialisés membres de l'OCDE n'ont pas les compétences nécessaires en lecture, en écriture et en calcul pour naviguer sans problèmes sur l'Internet.

Comme l'explique très bien Mark WARSCHAUER, « le but poursuivi en utilisant les TIC avec les groupes de personnes marginalisées n'est pas de combler le fossé numérique, mais plutôt de poursuivre un processus d'inclusion sociale »[11]. L'inconvénient de l'approche conceptuelle de « fossé numérique » est qu'elle sur-valorise l'importance de la technologie et pousse certains à imaginer uniquement des solutions numériques, là où un mix de technologie, de ressources humaines et de relationnel est indispensable.

Les promoteurs des Technologies de l'Information et de la Communication doivent prendre garde à ne pas se comporter en conquérants imposant leur religion et leurs coutumes à marche forcée. Sous peine de déclencher des réactions de rejet et de repli de la part de nombreux «sans claviers», qui s'affichent comme résolument réfractaires à ces technologies.

La diffusion universelle de l'utilisation d'Internet est-elle une fatalité, le seul modèle de développement possible de l'accès à la Connaissance, à l'Education et à la fluidité des échanges interpersonnels ?

« Le Progrès ne vaut que s'il est partagé par tous », a-t-on coutume de dire. Ne devrions-nous pas favoriser des outils de communication partageables par tous dès aujourd'hui ?

Novembre 2003

Bibliographie

[1] ELIE Michel (dir.), *Le fossé numérique : l'Internet, facteur de nouvelles inégalités*, La documentation Française, problèmes politiques et sociaux, N°861, Août 2001.

[2] BEER Suzanne, secrétaire générale de la Fédération bruxelloise des organismes d'insertion socioprofessionnelle (FEBISP Bruxelles), intervention lors du Colloque européen sur l'économie sociale, Gand,13-14 novembre 2001. [http://www.esnet.be/fr/article.php3?id_article=7]

[3] Voir la charte « NetPublic » pour les Espaces Publics Numériques signée entre l'Etat et l'Association des Maires de France (AMF) [http://www.technologie.gouv.fr/discours/2003/chartenetpublic.pdf]

[4] BIGOT Régis, *Le fossé numérique en France*, Cahier de Recherche, CREDOC, n° 177, novembre 2002, 87 p. [http://www.credoc.asso.fr/ca/c177.htm] Résumé . Bon de commande en ligne : 24 €. Voir aussi :
BIGOT Régis, *La diffusion des technologies de l'information dans la société française*, rapport pour l'ART et le Conseil Général des Technologies de l'Information du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, CREDOC, novembre 2003, 164 p. [http://www.art-telecom.fr/publications/etudes/et-credoc2003.pdf] gratuit.

[5] ROUQUETTE Céline, *Un tiers des adultes ont déjà utilisé l'internet*, INSEE Première, N°850, juin 2002. [http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP850.pdf]

[6] LOUE J-F et HEITZMANN R., *L'internet avance : les jeunes poussent*, Les 4 pages du Sessi, DiGITIP – Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, N°172, février 2003.
[www.industrie.gouv.fr/biblioth/docu/4pages/pdf/4p172.pdf]

[7] CISLER Steve, *Online haves vs. have-nots : Substract the digital divide*, San Jose Mercury, 15 janvier 2000. [http://home.inreach.com/cisler/divide.htm]

[8] LENHART Amanda, *The ever-shifting Internet population : a new look at internet access and digital divide*, Pew Internet & American Life Project, avril 2003. [http://www.pewinternet.org/reports/toc.asp?Report=88]

[9] VENDRAMIN Patricia et VALENDUC Gérard, Internet et inégalités, rapport pour RES-e-Net, Centre de recherche Travail & Technologies, Fondation Travail – Université, Namur, mars 2002.
[http://www.esnet.be/fr/pdf/ACCFTUInegalite.pdf] Autres publications sur [http://www.ftu-namur.org]

[10] OCDE, *La littératie à l'ère de l'information. Rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes*, Paris, 2000. [http://www1.oecd.org/media/parutions/pb00-09f.htm]

[11] WARSCHAUER Mark, *Reconceptualizing the Digital Divide*, First Monday, Vol.7 N°7, Juillet 2002. [http://www.firstmonday.dk/issues/issue7_7/warschauer/]

Accès public à Internet : accès mutualisé à l'information ou lieux d'éducation au médias ?

Philippe CAZENEUVE & Franck BRIAND
CRéATIF (www.creatif-public.net)

> *« Avant j'étais contre les ordinateurs, parce que je pensais que cela enlevait du travail aux hommes. Maintenant, j'en ai un à la maison. Peut-être je pourrai apprendre à quelqu'un à s'en servir et pour l'encourager, je lui dirai que moi, je n'avais jamais touché à un ordinateur avant. »*
> Un participant d'un atelier informatique organisé par ATD Quart Monde.

Cela va faire dix ans que les premiers lieux d'accès publics à internet ont vu le jour. En 1995, la Bibliothèque municipale de Lyon fut une des premières à ouvrir un tel accès. D'autres lieux ont depuis emboîté le pas (cybercafés, salles de jeux en réseau, clubs micro-informatique et centres de culture scientifique, équipements culturels ou socio-culturels, associations et maisons de quartier …) avec plus ou moins de succès et de longévité.
Grâce à l'aide des collectivités territoriales, à la mobilisation des associations, des lieux d'accès publics à internet se sont multipliés en France. Parfois des politiques concertées ont encouragé à un large quadrillage du territoire local. Faute de recensement précis, les estimations oscillent dans une fourchette de 3 à 6.000 lieux dans l'ensemble du pays.

Des lieux en devenir

L'arrivée à échéance des conventions Emploi-Jeunes ou des programmes régionaux a été l'occasion de diagnostics approfondis. Les bilans font apparaître que :

- La plupart des lieux, même lorsqu'ils ont un bon indice de fréquentation, touchent essentiellement un public d'habitués, déjà initiés à l'informatique [Les deux-tiers des usagers des lieux publics ont déjà accès par ailleurs à internet - CREDOC, 2003].
  Ils viennent chercher là un lieu convivial pour pratiquer leur loisir favori.
- Les lieux sont mal connus, mal repérés, mal signalés dans le paysage urbain ou rural.
  [Parmi les non-connectés, moins d'une personne sur cinq connaît l'existence d'accès dans des lieux publics, au lieu d'une personne sur trois chez les internautes - INSEE Première, juin 2002]
- Peu de territoires ont développé une approche concertée afin de développer un véritable réseau de lieux proposant des services homogènes et travaillant en complémentarité et en interactions les uns avec les autres.

A première vue, on semble loin de l'objectif annoncé, à savoir : « réduire la fracture numérique ». Les publics visés initialement ne sont pas toujours au rendez-vous.
Pourtant, il serait dommage de jeter le bébé avec l'eau du bain. Ici et là, des lieux ont montré une réelle capacité d'animation sur leur territoire, jusqu'à devenir des lieux de rencontres interculturels, voire d'échanges intergénérationnels.
Après tout, personne ne s'étonne que les bibliothèques accueillent essentiellement un public qui lit beaucoup et possède des livres à la maison. Les personnes illettrées (un français sur dix) ne franchissent pas plus les portes de ces temples du savoir, que les débutants n'osent entrer dans un cybercentre ou un espaces public numérique.

Autobus de l'information …

On a souvent eu recours à la métaphore des « autoroutes de l'information », comparant le transport d'informations numériques au transport de personnes. Selon cette idée, un dispositif d'accès public à internet s'apparenterait à un réseau de transport en commun, chaque lieu d'accès public étant à l'accès privé à domicile, ce que l'autobus est à la voiture particulière.
Imaginez une flotte d'autobus circulant dans la ville sans coordination des tarifs, des horaires, des trajets et des destinations, des publics prioritaires … Voilà la situation aujourd'hui des lieux d'accès publics à internet.

… ou info-écoles ? Des lieux pour l'éducation aux médias

Mais les lieux d'accès publics sont plus que des autobus, ce sont aussi des info-écoles : un moyen de transport collectif dans lequel on apprendrait en même temps à naviguer ! Une vrai gageure … Présenté comme cela, la difficulté de l'animation d'un tel lieu devient évidente. Imaginez un chauffeur de bus qui non seulement vendrait des tickets, mais en plus donnerait des leçons de pilotage à ses passagers !
La diffusion des technologies de l'information et de la communication pose des questions de société et d'éthique (droit à l'image, protection des mineurs, téléchargements illicites …). Il est plus que jamais d'actualité de rappeler la nécessité de lieux, de temps, de compétences consacrées à éduquer à ces nouveaux médias, véritable mission d'utilité publique.

Moderniser sans exclure

« Moderniser sans exclure », la formule de Bertrand Schwartz est plus que jamais d'actualité.
Certains écarts dans l'utilisation de l'internet vont en s'amenuisant : entre les hommes et les femmes, ou entre les jeunes et les seniors. D'autres écarts persistent voir s'aggravent, les écarts selon le niveau de revenu se sont aggravés entre 1997 et 2002 [SIBIS 2002-2003].
Nous sommes en mesure aujourd'hui d'identifier des publics qui devraient être prioritaires dans les actions de sensibilisation : les 60-65 ans et plus, les personnes sans diplôme du secondaire, les familles monoparentales, les personnes sans activité professionnelle, les salariés fragilisés dans leur emploi du fait de l'informatisation.

Adapter et apprivoiser la technologie

Pour les classes moyennes, l'accès à internet tend à se banaliser, au point d'être tentées d'en faire un sésame universel. La campagne de promotion « Internet d'utilité tout public » semble suivre ce mouvement. Mais la réalité de terrain est tout autre.
Pour nombre de « sans-claviers », des outils tels qu'internet ou l'ordinateur personnel sont perçus comme inutiles, trop complexes à utiliser, sans intérêt ni valeur ajoutée réelle et immédiate. En baptisant un peu rapidement ces personnes « publics éloignés des TIC », ne sommes nous pas en train de commettre une grossière erreur ?

Il faudrait prendre le problème par le bon bout et considérer que ce sont les technologies qui sont étrangères aux êtres humains et qu'il convient de les adapter … et de les apprivoiser.

Deux ménages sur trois n'ont pas accès à internet

Ou comment faire dire aux statistiques ce qu'elles n'ont pas envie de raconter

En 2004, le taux de croissance du nombre d'internautes a chuté de 50 % (source : Médiamétrie Mars 2005)
Deux ménages sur trois n'ont pas accès à internet (source : INSEE 2004)
Ces titres vous étonnent ? Ils vous avaient échappé ?
Rien d'étonnant, si les chiffres ont rigoureusement exacts, la formulation des titres est de notre cru. L'éternelle histoire du verre à moitié vide et à moitié plein …

Des courbes de croissances éternellement optimistes …
Depuis plusieurs années, les instituts de sondage nous abreuvent de courbes de croissance éternellement optimistes. Comment est-ce possible ?
C'est bien simple, il suffit de braquer toujours le projecteur sur les « premiers de cordée ». La dernière livraison de l'institut [Médiamétrie->http://www.mediametrie.fr/webmail/anneeinternet2004/2005_03_24_anneeinternet.htm] ne déroge pas à la règle.
En mettant l'accent sur l'accès à internet à haut débit, sur l'équipement en ordinateurs portables, la connexion sans fil … on est toujours grisé par l'ivresse du décollage.

Pour masquer un tassement de la demande d'internet à domicile
Mais quand on se donne la peine de regarder de plus près, on constate que, si le nombre d'internautes connectés à domicile a connu un taux de croissance de 20 % entre 2002 et 2003, la progression (n')a été (que) de 9 % entre 2003 et 2004 … En d'autres termes, le développement de l'équipement d'accès internet à domicile ralentit sérieusement.

Rappelons comme le signale Amanda LENHART dans son étude [*The ever-shifting Internet population : A new look at Internet access and the digital divide* ->http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Shifting_Net_Pop_Report.pdf] (Pdf 46p. en anglais), qu'aux Etats-Unis, le taux d'internautes à domicile a atteint 60 % de la population, mais qu'il stagne depuis fin 2001.
D'après des données plus récentes citées par [le journal du Net ->http://www.journaldunet.com/cc/01_internautes/inter_nbr_us.shtml] (en français), depuis 2004 **le nombre d'usagers d'internet à domicile aux Etats-Unis ne cesse de diminuer**.

Un ménage sur deux (ne) possède (pas) un ordinateur
L'INSEE titrait dans son bulletin [INSEE Première du mois de mars 2005->http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP1011.pdf] (pdf 4p.), *« Un ménage sur deux possède un micro-ordinateur, un sur trois a accès à internet »*.
Ce 4 pages qui est toujours une mine d'or pour les amateurs de stats, vient rafraîchir nos sources. En effet, les données chiffrées que nous citions dans le dernier guide *[Comment intéresser et toucher les publics les plus éloignés des TIC ?->*http://www.creatif-public.net/article.php3?id_article=56] dataient de 2002 et 2003.
En l'intervalle de deux ans, le développement de la diffusion des outils a-t-il été en rattrapant les écarts … ou en les creusant davantage ?

<u>Là où les écarts se réduisent :</u>
« **Les agriculteurs et les artisans**, peu équipés par le passé, ont aujourd'hui comblé une part importante de leur retard par rapport aux ménages de cadres : 60 % disposent aujourd'hui d'un micro-ordinateur à la maison » (81 % pour les cadres, 44 % pour les ouvriers).

La présence d'enfants dans un ménage est un facteur incitatif à l'équipement. En 2004, un quart des personnes seules disposent d'un ordinateur contre les trois-quart des couples avec 2 enfants. (pour internet 15% contre 55 %).

Là où les écarts subsistent :
L'équipement reste très inégal selon le revenu du ménage : le quart le plus modeste des ménages est en 2004 deux fois moins équipé en micro-ordinateur et trois fois moins en accès internet que le quart le plus riche. On retrouve des écarts identiques entre les ouvriers et les cadres.
Pour les foyers les plus aisés (4ème quartile) disposant d'un micro-ordinateur, l'accès internet va de soit (80 % disposent aussi d'internet), alors que les ménages les plus modestes équipés d'un ordinateur n'accèdent à internet que dans un cas sur deux.
Un faible niveau d'étude est un frein à l'équipement : « les ménages sans diplôme sont quatre fois moins nombreux à posséder un micro-ordinateur et six fois moins à avoir un accès à internet que les diplômés de l'enseignement supérieur ».

Des études (notamment les travaux de Patricia Vendramin et Gérard Valenduc), ont montré **le rôle important de la pratique de l'outil informatique au travail**, dans l'introduction de l'ordinateur à la maison et l'accroissement des compétences individuelles d'utilisation. En 2003, employés et ouvriers n'utilisent pas plus l'ordinateur dans leur travail qu'en 1996, au contraire des cadres et des professions intermédiaires.

Une génération perdue ? L'équipement des ménages des seniors a progressé entre 1996 et 2004, mais uniquement pour ceux qui avaient moins de 55 ans en 1996 (c'est à dire les moins de 65 ans d'aujourd'hui). Au delà de cette tranche d'âge, les taux d'équipement ont très faiblement progressé, et les personnes âgées sont massivement à l'écart de ces outils.

Il est donc nécessaire que les Espaces Publics Numériques labellisés, s'ils veulent être crédibles par rapport à leur mission de « lutte contre la fracture numérique », se préoccupent plus que jamais de l'accueil et de l'accompagnement des seniors, des familles modestes et des publics peu qualifiés.

Quand l'Europe croit à l'avenir des lieux d'accès publics …

Documents de référence à consulter :
Cet article s'appuie sur la lecture et l'analyse de deux documents de travail du "Groupe d'experts de haut niveau Emploi et Dimension sociale de la Société de l'Information" (ESDIS) auprès de la Commission européenne :

1- *e-inclusion : le potentiel de la société de l'information au service de l'insertion sociale en Europe* (sept 2001 – 45 p.)
2- *e-inclusion revisited : The local dimension of the information society* (février 2005 - 27 p. – en anglais uniquement)

A l'heure où la France peine à trouver les moyens pour soutenir efficacement une politique en faveur des lieux d'accès publics à Internet et plus largement aux outils et services numériques, il est intéressant de prendre un peu de recul, dans le temps et dans l'espace.
Pour ce qui est d'espace, c'est bien sûr d'espace européen dont-il s'agit, en ces temps de débats et de consultation nationale sur la façon de construire l'Europe.
Revenir aux constats et aux intentions à l'origine des orientations politiques est aussi un exercice hygiénique, tant les chantres de la Société de l'Information semblent avoir la mémoire courte.

Pour se remonter le moral, en ces temps de disette, on peut toujours se réciter avant de s'endormir les conclusions des experts proposées à la Commission européenne en février 2005 :

> *« L'accès à des contenus et services sous forme numérique respectant des critères élevés d'utilisabilité, de même que les compétences requises pour en tire profit, doivent être rendus accessibles à tous, en intensifiant les efforts pour* ***constituer un réseau dense de points publics d'accès à Internet, convenablement dotés en matériel et en personnel pour l'aide et l'accompagnement*** *».* (souligné par les auteurs du rapport)

Une Société de l'information pour tous

Le Conseil européen de Lisbonne de mars 2000 a appelé de ses vœux l'avènement d'une « Société de l'information pour tous ».

Si le plan d'action «e-Europe 2002», approuvé lors du Conseil européen de Feira des 19 et 20 juin 2000, a des accents très libéraux : « faire en sorte que **tous puissent participer à l'économie fondée sur la connaissance** », les contributions ultérieures défendront une position nettement plus sociale.

La résolution du Conseil de l'Union Européenne du 8 octobre 2001 introduira la notion d'**e-inclusion**, définie comme « la participation de tous à la société de l'information ». Cette résolution se propose de **développer l'intégration à la société de l'information en tant que composante intrinsèque de la lutte contre l'exclusion sociale**. Il s'agit donc de veiller à :

- exploiter les possibilités qu'offre la société de l'information pour lutter contre l'exclusion sociale,
- exploiter pleinement le potentiel de la société de la connaissance et des nouvelles technologies de l'information et de la communication,

- ce que personne n'en soit tenu à l'écart, en prêtant entre autres une attention particulière aux besoins des personnes handicapées.

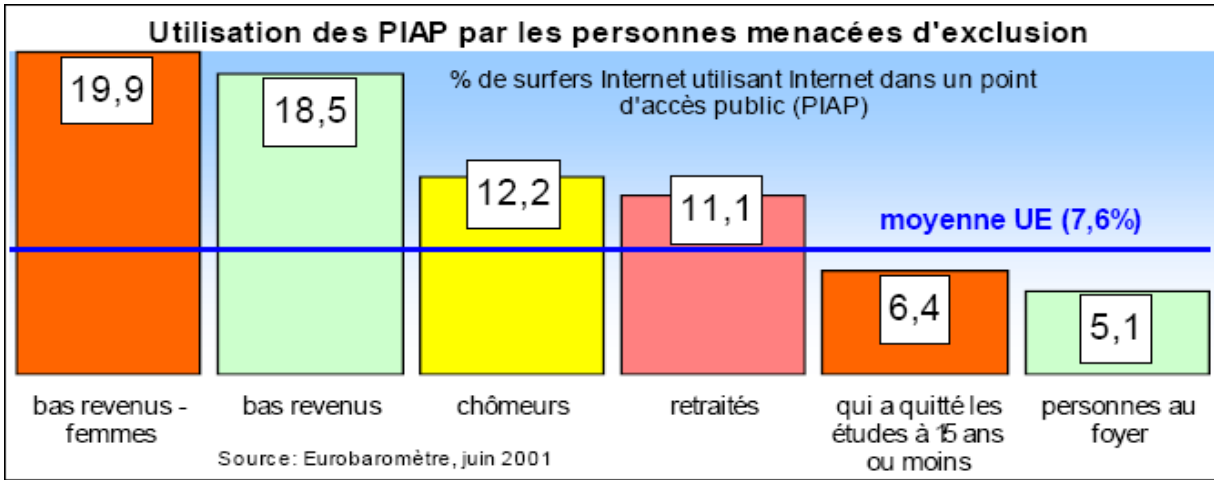
Les Points publics d'accès à Internet apparaissent comme des éléments incontournables des politiques de développement des TIC

En ce qui concerne les Points publics d'accès à Internet (PIAP), voici ce que le rapport du groupe d'expert ESDIS affirme en 2001, sur la base des enquêtes menées dans différents pays de l'Europe des quinze ayant déjà mis en place de tels dispositifs d'accès public :

> *« Les PIAP constituent un bon moyen d'atteindre un vaste public d'utilisateurs potentiels et d'encourager les premiers pas vers Internet, qui peuvent ensuite déboucher sur un achat personnel d'équipement informatique. Ils servent souvent à un accès immédiat, dans un endroit où les gens passent la journée, ainsi qu'à soutenir l'accès aux services publiques en ligne. En outre, ils semblent particulièrement utiles aux personnes ayant besoin d'un appui complémentaire, tel qu'une formation sur site ».*

En 2001, la moyenne européenne s'établit à 8 % des usagers d'Internet se connectant depuis un lieu d'accès public, avec des taux considérablement plus élevés dans les pays où la diffusion d'Internet est plus avancée (Finlande 24 %, Danemark 21 %, Suède 18 %, Pays-Bas 16 %). Il semble alors que **la présence et la fréquentation des Points publics d'accès à Internet** soit **d'autant plus importante que les usages au travail et à domicile sont développés**.
Il y a donc complémentarité entre des politiques d'incitation à l'équipement des foyers et le maillage du territoire en lieux d'accès mutualisé.

Cela est d'autant plus vrai si l'on prend en compte la typologie des usagers de ces points publics d'accès publics. Un zoom centré sur **les publics menacés d'exclusion** montre qu'ils **ont plus recours à ces lieux publics que la moyenne de la population**.



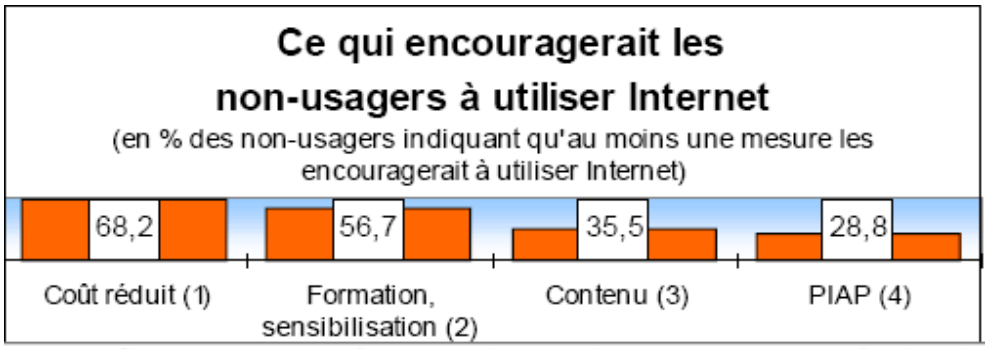
Les données recueillies par l'ESDIS en 2001 évaluent pour la France le nombre de PIAP à 1.800 (dont 1.000 bornes Cyberposte) soit 0,3 pour 10.000 habitants.

> *« En **France**, sur les 7.000 PIAP prévus, 2.500 fourniront d'ici à la fin de l'année 2003 des structures de formation sur site, avec un budget de 365 millions d'Euros, tout en permettant la création de 4.000 emplois de formateurs aux techniques multimédias. »*

A la lumière de la situation que nous connaissons en 2005, ce scénario optimiste semble relever de la politique-fiction !

Mais le rapport du groupe d'experts de l'ESDIS comporte aussi des données d'enquêtes dont la relecture à 4 ans d'intervalle est instructive.

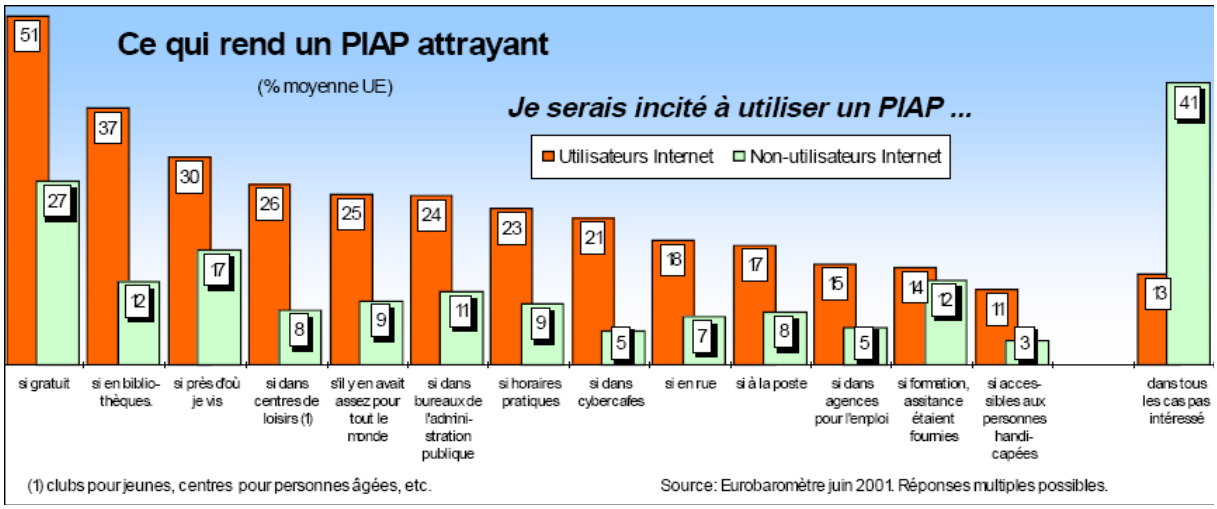
Pour les non-usagers, il ne va pas de soit que dans un Point d'accès public à Internet, on trouve accompagnement et initiation.



(1) un coût plus faible pour l'équipement informatique ou la connexion à Internet.
(2) formation gratuite ou appropriée aux besoins spécifiques; davantage d'informations au sujet d'Internet.
(3) davantage d' informations ou services utiles sur Internet; davantage de services en ligne, informations dans la langue maternelle, sur la collectivité locale.
(4) PIAP dans la zone locale ou avec accès libre.

Pour les non-internautes, la question des contenus disponibles en ligne arrive devant la fréquentation d'un lieu d'accès public à Internet (ou PIAP pour « Public Internet Access Point) et loin derrière la **préoccupation du coût** et la **demande de formation gratuite**.
Il est intéressant de constater l'écart du simple au double existant entre l'intérêt pour des actions de formation/sensibilisation et celui pour les lieux d'accès publics.
Cela souligne le fait que pour les non-usagers, il ne va pas de soit que dans un Point d'accès public à Internet, on pourrait trouver accompagnement et initiation.

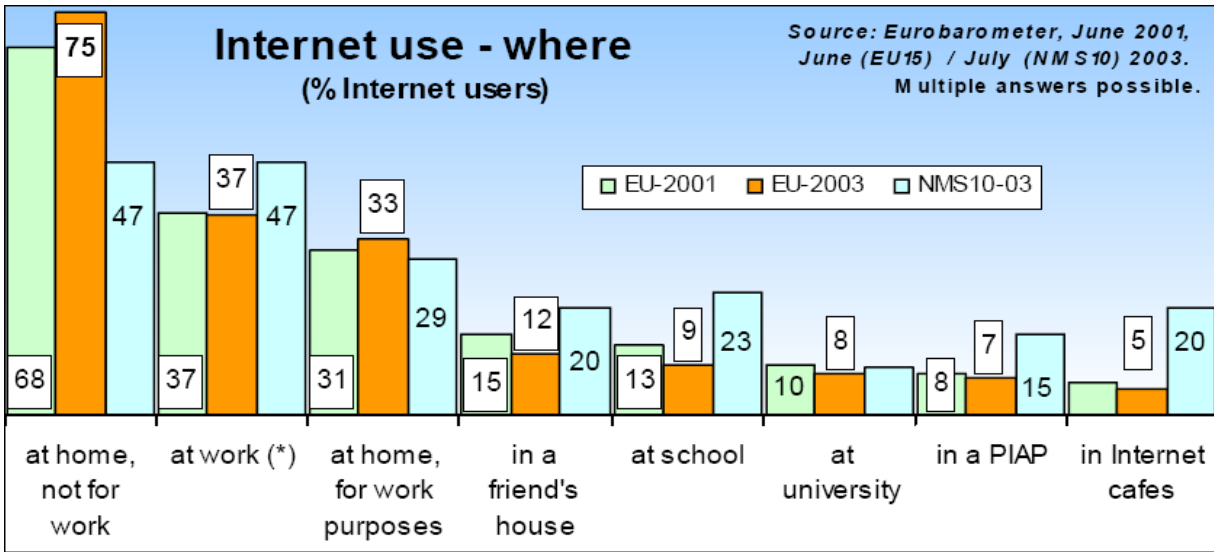
Ce qui rend un lieu public d'accès à Internet (PIAP) attrayant



Le sondage Eurobaromètre de juin 2001 contient déjà les germes des difficultés qu'affronteront les Espaces publics multimédia pour rencontrer leur public : si 60 % des utilisateurs d'internet citent la création de lieux d'accès publics comme une action à entreprendre pour améliorer l'accès à internet des personnes défavorisées, 40 % des non-utilisateurs ne se sentent pas intéressés à fréquenter un tel lieu.
Après les questions de coût qui arrivent très largement en tête, **la proximité du domicile et l'assistance fournie constituent les arguments incitatifs** à la fréquentation d'un Point public d'accès à internet pour les non-utilisateurs.
Pour les internautes, la présence dans une bibliothèque constitue un atout certain, ce qui est loin d'être un avis partagé par les non-utilisateurs.
Rappelons qu'en France, un tiers des lieux d'accès public à Internet sont implantés dans des bibliothèques.

L'accès public à internet, la connexion du pauvre ?

Dans son second rapport datant de février 2005, le groupe d'expert ESDIS compare des données de 2001 et 2003.



Pour les pays de l'Europe des quinze, lorsque l'on interroge la population des internautes, entre 2001 et 2003, **la proportion des usagers se connectant depuis un lieu d'accès public (PIAP) ou un cybercafé, stagne voire diminue légèrement (aux alentours de 7 % pour les lieux publics et 5 % pour les lieux privés)** au profit de l'accès à domicile.
Il est intéressant de constater que pour les 10 nouveaux pays entrants (New Member States : NMS 10), dont le niveau de vie par habitant est beaucoup plus faible, les lieux d'accès collectifs à internet concernent 15 à 20 % des connections.

Un lien structurel entre l'inclusion numérique et l'inclusion socio-économique

Les données d'études montrent que les écarts d'usages fondés sur les niveaux de revenus et les niveaux d'instruction ne diminuent pas, voire au contraire ont tendance à augmenter.
Cela accrédite l'hypothèse d'un lien structurel entre l'inclusion numérique et l'inclusion socio-économique :

> *« Non seulement, cela fait ressortir le besoin d'une intervention publique efficace soutenant une Société de la Connaissance en Europe offrant une meilleure cohésion sociale (...) ; mais cela appelle aussi à une convergence entre e-inclusion et inclusion sociale. »*

Les experts du groupe de travail ESDIS évoquent dans leurs conclusions, trois scénarios d'évolution possibles :

- Scénario 1 : la diffusion des technologies connaît des délais différents selon les groupes sociaux, mais à moyen terme ces écarts disparaîtront. Le fossé numérique est une situation temporaire.
- Scénario 2 : les écart dans les délais de diffusion entre les différents groupes sociaux sont considérables et ils ne disparaîtront qu'à (très) long terme. Les cycles de l'innovation dans le domaine des TIC sont courts et les processus de diffusion suivent le même rythme. Le fossé numérique est la conséquence des ces délais qui se raccourcissent.
- Scénario 3 : les écart dans les délais de diffusion entre les différents groupes sociaux sont considérables et ils ne disparaîtront qu'à (très) long terme. Un partie de la population ne participe pas, même de façon basique, à la société de l'information. Le fossé numérique reste une problématique en terme de délais de diffusion et de risque d'exclusion.

Le rapport insiste sur l'intérêt à évaluer l'appropriation des TIC dans la vie de tous les jours et pointe la richesse des approches qualitatives qui mettent en avant les stratégies de « domestication » des usagers, les potentialités de « construction sociale de l'innovation » et les nouvelles formes de sociabilité émergentes du fait de l'usage des différents systèmes de messagerie électronique.
L'évaluation des politiques ne doit pas porter uniquement sur les taux d'accès ou les capacités à maîtriser les outils mais aussi prendre en compte les usages et s'intéresser à l'impact des TIC sur le capital social, le bien-être individuel, la qualité de vie.

Il convient de suivre avec attention dans les mois à venir, l'accueil que la Commission européenne réservera à ces recommandations et les incidences que cela pourrait avoir sur les axes stratégiques de la politique européenne en matière d'inclusion.

L'insertion sociale par le numérique au secours de l'e-inclusion

Réflexions suite à l'atelier « e-inclusion » des Assises du Net et des TIC à Nice – 12 mai 2005

Daniel Kaplan, lors des 5èmes Assises du Net et des TIC à Nice a eu l'occasion de présenter en avant-première les résultats du travail d'un groupe d'experts « e-Europe » auquel il a participé.
Ce travail développe l'idée déjà énoncée, que l'inclusion numérique n'est pas autonome et distincte de l'inclusion sociale et que les politiques d'e-inclusion devraient viser l'inclusion sociale dans le contexte d'une « Société de la Connaissance ».
Si les grandes lignes du discours européen restent inchangées, une évolution des mentalités semble notable. Il est ainsi fait référence à la notion d' « empowerment » (développement du pouvoir d'agir) des populations en situation d'exclusion sociale et l'accent est porté sur la participation des publics à l'élaboration des projets qui les concernent.
Si ce n'est pas révolutionnaire pour les acteurs du champs social, on mesure tout le chemin parcouru depuis le paradigme de la « fracture numérique » et ses corollaires, que sont les actions de promotion des TIC qui considèrent les non-usagers comme des cibles, plus ou moins « éloignées », à atteindre.

Parmi les recommandations du groupe d'experts, je cite en vrac quelques idées que nous ne pouvons qu'approuver chaudement :

- S'appuyer sur le niveau local et « communautaire » (dans le contexte français on parlerait du secteur associatif),
- Se méfier du tout numérique et privilégier une administration multicanal et multimodale,
- Encourager le partage des informations et des services,
- Insister sur le rôle fondamental de la médiation et de l'accompagnement,
- S'appuyer sur les professionnels de l'insertion et du travail social qu'il convient de former à ces enjeux et à ces outils.

Ces nouvelles réflexions et recommandations sur l'e-inclusion constituent une bonne occasion d'interroger à nouveau le sens des mots.
Si la notion d'exclusion (sociale) est fréquemment utilisée dans la langue française, il n'est pas courant de recourir au vocable d'**inclusion** pour désigner l'action de lutte contre l'exclusion.
Par le verbe exclure, on signifie chasser, écarter, mettre dehors, interdire, voire on sous-entend une idée d'incompatibilité.
Inclure, vient du latin *« inclusus »*, qui ignifie « enfermé ». Par inclusion, au sens mathématique, on parle d'un sous-ensemble faisant partie d'un ensemble plus grand ; pour les chimistes, l'inclusion désigne « un corps étranger (solide, liquide ou gazeux) existant à l'intérieur d'un cristal ». Imaginez ces papillons moulés dans une résine transparente pour finir en presse-papiers sur un bureau…
Ainsi, étymologiquement, l'inclusion considère l'individu comme un objet à faire rentrer dans un moule plutôt que comme un sujet, acteur de son propre destin. Il serait donc opportun, pour désigner un programme politique et des objectifs à atteindre, de lui donner le titre qui résume au mieux le sens de l'action visée … plutôt que son contraire.

La tradition française nous a habitués à d'autres mots pour désigner son action dans des domaines connexes du social.

Les politiques de l'immigration se sont focalisées par exemple sur l'**intégration**.
Intégrer, du latin *« integrare »* qui signifie « rendre entier », évoque l'entrée dans un ensemble plus vaste et l'idée d'assimilation.
A la manière des pratiques rituelles anthropophages, où l'on ingère une partie du corps de son ennemi vaincu au combat afin de s'approprier sa force et son courage, la Nation française, une et indivisible, digère les vagues successives d'immigrants en étoffant au passage l'étendue de son patrimoine culinaire : pizza, paëlla, couscous, nems …
Le sens mathématique du terme conforte cette idée d'unifier en un élément d'un seul tenant les apports successifs d'un phénomène continu.

Les politiques de l'emploi et de la formation préfèrent parler d'**insertion**.
Insérer, du latin *« inserere »* qui signifie « introduire » évoque un élément supplémentaire que l'on ajoute et qui vient trouver sa place à un endroit précis.
Au sens anatomique du terme, l'insertion désigne ce qui permet à un organe de s'attacher (ex : insertion d'un muscle sur une articulation). Cette terminologie évoque davantage des éléments reliés les uns aux autres pour interagir de façon coordonnée dans un mouvement d'ensemble.

Ce détour par le dictionnaire d'avère fécond et l'analyse lexicale devrait nous encourager à parler davantage d'**insertion sociale par le numérique** plutôt que d'e-inclusion, qui semble un mauvais raccourci, si l'on veut rappeler le rôle moteur de l'usager dans la démarche d'appropriation des TIC.

e-inclusion :

Inclusion numérique
ou
Insertion sociale
avec les outils numériques ?

Oui, ... mais pour quoi faire ?

- **Compétitivité** économique du pays
- **Equité** d'accès aux services sur le territoire national
- **Education** tout au long de la vie
- **Développement culturel**

L'Utilité sociale des dispositifs d'accès publics

- **7 % des internautes** se connectent depuis un lieu d'accès public.
- Les **publics menacés d'exclusion numérique (faibles revenus, sans emploi, retraités) utilisent plus ces lieux que la moyenne de la population.**
- Si **Internet = Bien commun**,
  son accès doit être libre et ouvert.

Lieu d'accès public aux outils numériques : ...

Un “**Autobus de l'information**” ?

- Un **accès mutualisé** à l'information
- L'accès public en France = **Une flotte d'autobus sans coordination** (couverture du territoire, tarifs, horaires, ...).
- L'animateur multimédia = un chauffeur de bus qui apprendrait à ses passagers à piloter.

Lieu d'accès public aux outils numériques : ...

... ou une “Auto-école de l'information” ?

- Un lieu d'**Education aux médias**
- L'**accompagnement** et la **médiation** = clé du succès.
- **Participer à la Société de l'information** = capacité à écrire, publier, s'exprimer, communiquer et exercer son regard critique.
- **Etre producteur d'infos** et pas seulement consommateur

Les services aux publics : affaire publique ou affaire privée ?

Des missions d'utilité publique :

- **Espaces d'échange et de convivialité** dans les quartiers ou villages enclavés.
- **Services de proximité** rendus même sans rentabilité économique.
- **Lieux-ressources pour l'émergence de projets.**

Espace Public Numérique ...
ou Cyber-café/boutique privé-e ?

Inclusion numérique

- **e-inclusion** : *“Développer l'intégration à la Société de l'Information en tant que* ***composante intrinsèque de la lutte contre l'exclusion sociale****”*.
- **Vocabulaire paradoxal :**
  Inclure : du latin *inclusus* = enfermé
- **Le papillon moulé dans la résine** : individu-objet ou acteur de son propre destin ?

Insertion sociale avec les outils numériques

- **Empowerment** : Développer le **pouvoir d'agir** des acteurs de terrain et bénéficiaires.
- Exemple : Programme EQUAL Insertion-emploi.net mené par le **CG du Lot** (Mission insertion)
  - Identifier les publics prioritaires
  - Repérer et former les prescripteurs et médiateurs
  - Co-construction avec les acteurs

Quelques pistes pour des politiques publiques

- Passer d'une logique de boutique à une pratique d'**animation d'un territoire :**
  - Donner la **priorité aux équipements mobiles**.
  - Inscrire dans les **contrats de Pays ou contrats de Ville**.
- S'appuyer sur des **médiateurs et travailleurs sociaux** dont les postes sont financés
  - Pérériser les personnels qualifiés
  - Qualifier les personnes titulaires

Evitons le 100% numérique !

- **Les outils ne sont qu'un moyen :** L'enjeu est l'accès à l'information, aux services, à l'emploi ...

- **Préserver les modes multiples d'accès** à l'information et aux services (téléphone, courrier, guichet, mail, site web, ...)

- Lutter contre l'exclusion, c'est préserver et **garantir à chacun le droit de ne pas utiliser les TIC**.

Le fossé numérique ne se réduira pas tout seul

La politique du gouvernement est focalisée sur l'accès à domicile

Parmi les mesures annoncées afin de « réduire la fracture numérique », lors du dernier CISI (Comité interministériel pour la Société de l'information) du 11 juillet 2006, une seule mesure a retenu l'attention de la Presse (il est vrai que le dossier fait 49 pages et que celle-ci figure en tête ...). Sous l'intitulé « un PC et l'Internet pour les familles aux revenus modestes », le gouvernement se propose de lancer *« une offre d'ordinateurs de qualité et bon marché, une connexion internet à bas prix négocié, un dispositif de formation/accompagnement à domicile et le tout pour le prix d'un euro par jour, sur 3 ans. »* [extrait du dossier de presse, http://www.premier-ministre.gouv.fr/IMG/pdf/CISI.pdf]

Comme le souligne Jean-Pierre Pinet d'ATD Quart-Monde, coordonnateur du projet Internet de rue *« Un euro par jour pendant trois ans, cela fait 1095 euros (et l'on peut se demander ce que signifie un prêt bancaire lorsqu'on n'a pas assez d'argent pour ouvrir un compte...). Ce sera très probablement inaccessible pour les familles les plus pauvres, celles qui n'ont guère que quelques centaines d'euros par mois pour vivre. »*

Lundi 17 juillet 2006, dans les colonnes de Libération (1), Benoit Sillard (Délégation aux usages d'Internet) défendait bien mal les solutions d'accès public à internet, qui relèvent pourtant des missions de la DUI, et présentait clairement leur action comme un échec : *«Regardez les espaces publics numériques : il en existe près de 3000, où Internet est en accès libre, mais ils ne touchent que 3 à 5 % de la population. Les solutions collectives, nous les défendons aussi, mais elles ne sont pas les plus adaptées pour permettre un accès massif aux nouvelles technologies.»*
Puis, à propos de l'offre à 1 euro par jour destinée aux familles, il ajoutait : *«Nos propositions vont faire bouger tout le monde, y compris ceux qui sont contre. Ça va les titiller et les pousser à faire des propositions alternatives.»*

Puisque c'est si gentiment demandé, voici quelques propositions pour une alternative politique en matière d'e-inclusion et d'appropriation des outils numériques par le plus grand nombre.

Nous avons besoin d'une politique de soutien aux usages

L'analyse des motivations et freins des ménages non-connectés nous donne des raisons de douter de l'efficacité d'une politique qui se limiterait à soutenir les dépenses d'équipement des ménages :
« (les) ménages qui ne disposent pas de connexion, (..) l'expliquent par l'absence de besoin (un sur deux), le manque de compétences (un sur six) ou enfin, le coût trop élevé (un sur sept). » [INSEE Première Mai 2006) (2)]

Les baisses de prix ne sont susceptibles d'intéresser que 15 % des non-connectés, alors que la moitié d'entre eux cherchent encore désespéremment à quoi internet pourrait bien leur servir. Nous avons besoin d'une politique de soutien et d'accompagnement des usages (donc de la demande) et non pas d'une politique de soutien à l'offre des industriels et opérateurs, ce qui est complètement contradictoire avec le libéralisme économique dont se réclame le gouvernement actuel.

Peut importe le nombre de matériels vendus, le nombre d'abonnement souscrits, notre objectif n'est pas de soutenir la croissance économique du pays, mais de se prémunir contre les risques d'une exclusion sociale renforcée. Plus que de développer le nombre de connectés, il s'agit de valoriser les usages de sociabilité que permettent les outils de messagerie, car l'expérience nous montre que la

communication entre personnes prend le pas sur l'accès à l'information. Valorisons aussi l'expression individuelle ou collective que permettent les outils de publication ou le partage de contenus libres de droits que permettent les outils de Peer-to-peer ou les sites web dit « 2.0 » (tags, favoris partagés, etc ...).

Les lieux d'accès publics existants ne peuvent accueillir que 2 % de la population française

La population qui fréquente les lieux d'accès publics serait trop faible si l'on en croit les chiffres cités par M. Sillard ?
Voyons cela de plus près et posons le problème autrement. Puisqu'il existe 3.500 lieux d'accès publics à internet, quelle capacité d'accueil cela représente-t-il ?
Sur les bases du cahier des charges du label Net Public proposé par la DUI et sur l'hypothèse d'une consultation hebdomadaire d'internet (3), on arrive à une **capacité d'accueil théorique maximale de 300 personnes par lieu d'accueil , soit un peu plus d'1 million de personnes = 1,9 % de la population française** de plus de 15 ans ou 3,3 % des personnes non connectées.

Si les enquêtes révèlent que (seulement) 5 % de la population fréquente les lieux d'accès publics à internet, ne serait-ce pas tout simplement parce que statistiquement il n'y en a pas assez par rapport à la population française ?
Pour être en capacité d'accueillir ne serait-ce que la moitié des non-connectés dans un lieu d'accès collectif , comme nous y invitent les objectifs du programme européen « e-inclusion 2010 » (4)**, il faudrait atteindre 50.000 lieux d'accès publics** !

En 2006, la France compte 1 ordinateur en accès collectif mutualisé pour 430 personnes quand il en faudrait 1 pour 60

Le débat politique s'alimente de chiffres qui tournent ronds et de slogans qui claquent. Essayons de chiffrer ce que représenterait le soutien d'une politique de soutien de l'accès public collectif mutualisé à internet.

Comme il s'agit de prospective sur les politiques à venir, nous raisonnerons à horizon 2010, qui est le cap fixé par la conférence des ministres européens sur la « e-inclusion » qui s'est tenue à Riga les 11-13 juin 2006 et dont la France a ratifié la déclaration finale.

> *« L'e-inclusion (participation de tous à la société de l'information) a pour objectifs de réduire de moitié le nombre de personnes n'utilisant pas l'internet dans les groupes menacés par l'exclusion, d'assurer à au moins 90 % du territoire européen un accès à l'internet haut débit et de rendre accessibles tous les sites web publics d'ici à 2010. »* (4)

Pour plus de finesse, nous allons raisonner en essayant d'évaluer le nombre de postes en accès public nécessaires, plutôt que de se contenter d'un nombre de lieux dont la capacité d'accueil peut-être disparate.

Actuellement, la France compte 3.500 lieux d'accès publics de type Espaces Publics Numériques, cela fait 17.500 postes en accès public. A cela on peut ajouter d'après les enquêtes d'usages, sans doute autant des lieux privés (cybercafés, cyberboutiques, ...) soit un total de 35.000 postes en accès collectif mutualisé pour 30 millions de personnes non connectées [57 % de non connectés à domicile sur une population de 52 millions de personnes de plus de 15 ans – Sce : INSEE Première Mai 2006) (2)].

Nous disposons en France d'1 ordinateur en accès collectif mutualisé pour 430 personnes, alors que pour que la moitié des non-connectés à domicile actuels puisse accéder une fois par semaine il en faudrait 1 pour 60 personnes (6).

En 2010, il y aura 35 % de la population française non-connectés à domicile

Essayons maintenant de nous projeter dans le futur, en 2010. **Une partie des écarts se comblera de lui-même par la progression « mathématique » du nombre de connectés**. Si la progression de l'équipement à domicile se poursuit sur les mêmes bases qu'au cours des 5 dernières années (4), on peut tabler en 2010 sur une proportion persistante de non-connectés de 35 %, soit environ 18 millions de personnes.

S'appuyer sur la « solidarité numérique de proximité »
Les statistiques d'usages nous apprennent que 25 % des français se sont déjà connectés chez des amis, voisins, famille. On comptant sur cette « solidarité numérique de proximité », on gagne à faire l'hypothèse qu'une personne non-connectée sur 4 pourrait être « socialement connectée » à internet en partageant ordinateur et connection avec un proche.
Cela nous donne **4,5 millions de personnes non-connectés se débrouillant avec leur réseau de solidarité de proximité.**

Répartir l'effort entre les lieux à but non lucratif et les lieux à caractère commercial
En répartissant l'effort à faire entre les lieux d'accès d'initiative publique ou à but non lucratif et les lieux privés à caractère commercial, on arrive à **un besoin d'accueil pour 2010 de 2,25 millions de personnes soit 37.500 postes connectés pour les lieux publics d'accès à internet de type EPN**, soit **deux fois plus que le parc actuel.**

Etaler l'effort dans le temps
Les 20.000 postes supplémentaires pour passer des 17.500 actuels au 37.500 nécessaires en 2010 dans les lieux publics d'accès à internet de type EPN représentent un effort pour la collectivité de **4.000 nouveaux postes d'accès collectif mutualisé par an sur 5 ans.**

Un accès mutualisé pour les « sans claviers » nécessite un accompagnement humain

L'accès mutualisé à destination de publics débutants ou peu familiers avec les TIC suppose un accompagnement humain ; la charte Net Public prévoit 1 personne pour 5 postes. On pourrait partir sur la base d'un financement Etat à un tiers, un financement Région à un tiers, à charge pour l'échelon local de financer le tiers restant.
Dans le scénario chiffré qui suit, nous tablons sur la base d'**1 poste financé à 100 % par de l'argent public pour 5 ordinateurs connectés.**

Il faut donc provisionner des financement publics pour :

- **confirmer les 3.500 personnes nécessaires pour assurer le fonctionnement des 17.500 postes dans les 3.500 lieux d'accès publics déjà présents sur le territoire [88 M € par an]**.
- **Créer chaque année 400 postes de médiation pendant 5 ans [10 M € par an soit 150 M € sur 5 ans]** . (7)

e-inclusion 2010 – France – Données de cadrage d'une politique alternative			
	Personnes (en millions)	Besoin de postes connectés	
Non-connectés à domicile	18 M		
Objectif = en accueillir la moitié	9 M	150.000	
- dont socialement connectés	4,5 M	75.000	
- dont EPN d'initiative publique	2,25 M	37.500	
- dont cybercafés, cyberboutiques, ...	2,25 M	37.500	

Estimation des dépenses d'investissement					
	2006	***2007***	***2008***	***2009***	***2010***
Nbre d'ordinateurs connectés dans lieux de type EPN	21.500	25.500	29.500	33.500	37.500
Postes supplémentaires à la charge de l'Etat	2 M€	2 M€	2 M€	2 M€	2 M€
Postes supplémentaires à la charge des collectivités territoriales, associations, ...	2 M€	2 M€	2 M€	2 M€	2 M€

coût d'un poste 1.000 €, hypothèse : prime à l'investissement lors de la création d'un poste connecté supplémentaires (50 % du coût). Le renouvellement des postes (Durée de vie d'un ordinateur : 3 ans) est à la charge de la structure sur son fonctionnement.

Estimation des dépenses de fonctionnement					
	2006	***2007***	***2008***	***2009***	***2010***
Effectif de médiateurs TIC	3.900	4.300	4.700	5.100	5.500
Coût total de la médiation humaine	99 M€	108 M€	118 M€	129 M€	138 M€
- un tiers pris en charge par l'Etat	33 M€	36 M€	39 M€	43 M€	46 M€
- un tiers pris en charge par les Régions	33 M€	36 M€	39 M€	43 M€	46 M€
- un tiers pris en charge par l'échelon local	33 M€	36 M€	39 M€	43 M€	46 M€

Notes :

(1) Damien DUBUC, Doutes sur le déclic numérique à 1euro, Libération, Lundi 17 juillet 2006 http://www.liberation.fr/actualite/economie/193746.FR.php

(2) [Sce : *Internet au quotidien: un Français sur quatre*, INSEE Première - N° 1076 - MAI 2006 http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP1076.pdf]

(3) bases du calcul : 30 h d'ouverture par semaine, 5 postes proposés au public, 30 mn de

consultation hebdomadaire par personne.

(4) [Sce : communiqué de presse de la conférence des ministres européens « e-inclusion-ICT for an inclusive society"- Riga 11-13 juin 2006 - http://europa.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/769&format=HTML&aged=0&language=FR]

(5) Entre 2000 et 2005, le taux d'équipement de l'internet à domicile à augmenté en moyenne de 5,4 points par an pour atteindre , soit une progression de + 27 sur la période de 5 ans – [Sce : CREDOC enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français » population agée de 18 ans et +]

(6) 1 poste mutualisé permet d'accueillir 60 personnes différentes consultant internet ½ heure par semaine.

(7) bases du calcul : salaire 1.500 € brut, coût chargé = 2.100 € par mois soit **25.200 € par an**. Pour comparaison : SMIC 2006 = 1.255 brut, convention collective de l'animation valeur du point = 5,35 €, animateur technicien d'activité indice 300 = 1605 brut)

Les TIC, facteur d'estime de soi et de lien social

E-europe, e-inclusion, Riga Juin 2006

Propositions et pistes de réflexion

Michel Briand, Annabelle Boutet, Philippe Cazeneuve, Elisabeth Le Faucheur Joncour

26 avril 2006

La réflexion présentée ici résulte de travaux de recherches menées dans un quartier populaire de Brest, d'échanges d'expériences initiés entre ATD Quart Monde[1], la ville de Brest, le GIS Marsouin et de rencontres avec d'autres acteurs brestois (ville, associations, dispositifs sociaux, etc) et nationaux, en octobre 2005.

L'e-inclusion est majoritairement pensée en termes économiques : L'augmentation du nombre d'usagers de l'Internet passerait essentiellement par le déploiement de dispositifs d'accès et par des incitations financières dans une logique d'appui à la diffusion des techniques. En dehors de cela, les politiques publiques sont réduites à quelques initiatives locales autour de l'accès public accompagné en faveur des personnes socialement et culturellement éloignées.

Pour ceux qui sont les plus éloignés des TIC, le « fossé » numérique ne relève pas seulement d'une question d'équité d'accès. Les pratiques de médiation observées dans les lieux d'accès publics, nous amènent aujourd'hui à développer une approche nouvelle orientée vers la prise en compte et la reconnaissance des personnes, dans leurs différences, leur singularité culturelle et sociale. Une telle approche génère chez les usagers une palette d'activités, dont la production de contenus, d'une richesse qui n'a rien à envier aux groupes sociaux traditionnellement considérés comme proches des TIC.

La ville de Brest[2], le GIS Marsouin[3] et l'association Créatif[4] travaillent ensemble sur cette question de la médiation entre les personnes et les outils numériques, facteurs de reconquête de l'estime de soi, de création de liens avec les autres et de dynamique sociale.

<u>Eléments de réflexion :</u>

1.En ce qui concerne **les publics** (parfois en situation de grande précarité et marginalisés)

- L**a médiation entre la technologie et la personne est déterminante** de l'apprentissage et doit être adaptée au plus près.
- Le moindre progrès dans l'utilisation des outils est facteur de valorisation des individus et modifie la représentation qu'ils ont d'eux mêmes ou que l'on porte sur eux (valorisation des personnes).
- La médiation associée à un lieu permet de créer du lien entre les personnes et favorise le développement local.

2.Un des enjeux majeurs de cette démarche est **le travail de co-construction** dans lequel les 'usagers' participent activement à leur apprentissage ; leur appréhension des techniques étant alors placée au centre des préoccupations des médiateurs. Ce qui garantit d'autant plus cette reconquête de l'estime de soi et donne du sens aux initiatives individuelles et collectives.

3.En ce qui concerne les **acteurs institutionnels (animateurs, acteurs sociaux**), on constate :

- un certain isolement des acteurs dans leur contexte d'intervention
- un travail de médiation souvent sous-estimé malgré sa richesse.

4. Il est important de favoriser la participation des 'administrés' dans la **co-production, voire la co-publication des contenus des systèmes d'informations locaux**. En effet, cette démarche de proximité

1 ATD Quart Monde, projet Internet de Rue - http://reso.blogs.com/crealiens/
2 Ville de Brest : www.a-brest.net
3 Marsouin, laboratoire de recherche :http://psaume.infini.fr/ http://www.marsouin.org/
4 Association Créatif : accès public et appropriation citoyenne des Tic – www.creatif-public.net

garantit des contenus adaptés au(x) public(s), et implicitement favorise leur usage.

Propositions de travail :

- la mise en place de dispositifs d'échanges d'expériences, de réflexion et d'actions entre les acteurs de terrain intervenant auprès des personnes éloignées,
- la coordination et la mise en réseau des acteurs de terrain dans une logique de capitalisation et de mutualisation,
- le recueil des pratiques, des expériences, leur analyse et leur modélisation par des équipes de chercheurs,
- la coordination et la mise en réseau au niveau national, européen, voire international de ces équipes
- la mise en place de dispositif de co-publication entre les acteurs de terrain et les chercheurs,
- la mise en place de processus d'expérimentation

Quelques expériences de terrain :

- Projet **Internet de Quartier** – Kérourien – **Brest** : http://www.couleurquartier.infini.fr/ - http://www.a-brest.net/article1187.html
- Dispositif Relais Kerbonne, Brest : **projet intergénérationnel** http://intergenerations.infini.fr/index.php3
- « **Projet Internet de Rue** », ATD Quart Monde- http://reso.blogs.com/crealiens/
- Moulin Habitat,
- Le programme **Insertion.emploi.net** du **Conseil Général du Lot** : http://www.creatif-public.net/article.php3?id_article=26 http://www.creatif-public.net/article.php3?id_article=283
- **L'insertion sociale par le numérique au secours de l'e-inclusion ?** - http://www.creatif-public.net/article.php3?id_article=261

Travaux de recherche :

- Rapport de recherche du GIS Marsouin - Projet Psaume - http://psaume.infini.fr/

Contacts :

Michel Briand, michel.briand@mairie-brest.fr
Adjoint au Maire de **Brest** en charge de la démocratie locale
et des technologies d'information et de communication – www.a-brest.net
Président de l'association **CRéATIF**

Annabelle Boutet, annabelle.boutet@enst-bretagne.fr
Sociologue, **GIS Marsouin**,
Groupe de recherche en sciences humaines et sociales sur les usages des TIC
02.29.00.10.53

Philippe Cazeneuve, pcazeneuve@free.fr
Vice-Président, Association **CRéATIF,**
Accès public et appropriation citoyenne des nouvelles technologies - http://www.creatif-public.net/

Elisabeth Le Faucheur Joncour, elisabeth.le-faucheur-joncour@mairie-brest.fr
Directeur de projet de développement
Ville de Brest, centre de ressources coopératif multimédia du Pays de Brest - www.a-brest.net
02.98.00.84.39

Savoir en Actes : acte de naissance

Nous sommes en août 2006, *Savoir en Actes* vient de naître. La marque est déposée à l'INPI, le nom de domaine acheté et le blog créé sur Gandi.

Je viens de traverser une période de crise d'identité professionnelle (crise de croissance ou de décroissance ?) qui a duré quelques mois.
Cela faisait longtemps que je me sentais tiraillé entre différents centres d'intérêt et que faute de parvenir à choisir l'un plutôt que les autres, ma vie ressemblait à celle d'un nomade, passant d'un sujet à un autre. L'idée de réunir sous un même toit, mes affaires éparpillées aux quatre coins cardinaux est apparue comme une nécessité impérieuse, salutaire.

Choisir un nom pour un projet, doit le définir sans le limiter. Dans mon passé professionnel j'ai lancé, conduit ou accompagné pas mal de projets. J'ai aimé leur trouver des noms qui résument et qui résonnent bien : *8ème @rt* par exemple, pour le site web portail de quartier initié par les acteurs socio-culturels du 8ème arrondissement de Lyon.
Cette fois-ci, la tâche semblait plus ardue, c'est une sorte de pépinière à projets qu'il fallait baptiser.

« Savoir en Actes » témoigne d'une dualité qui me constitue, de contradictions internes qui m'ont fait avancer :

Le Dire et le Faire
Cela fait quelques temps maintenant que je me suis posé comme hygiène de vie d'essayer d'accorder le Dire et le Faire : *faire ce qu'on dit et dire ce qu'on fait*. J'ai même cru que l'on pouvait penser ce que l'on dit et dire ce que l'on pense : j'ai appris à mes dépends que la franchise a des limites et que toute vérité n'est pas bonne à dire !

Le Corps et l'Esprit
Lorsque j'étais adolescent, il semblait incongru d'être à la fois *fort en maths et doué en sport,* aussi mes professeurs m'ont dissuadé de m'orienter vers le professorat d'EPS comme je le souhaitais, car j'avais de trop bons résultats scolaires pour cela !
Puis, j'ai tenté vainement de mener de front des études de sociologie et une carrière d'athlète de haut niveau : intello chez les sportifs et sportif pour les intellos, je n'étais nulle part à ma place.
C'est la pratique du théâtre amateur qui m'a permis de dépasser ces clivages et de réconcilier les deux parties de moi-même, que l'école s'était ingéniée à opposer.

De la Pratique à la Théorie
En exerçant comme éducateur sportif bénévole, il m'a fallu déduire de mon expérience personnelle des régles et des consignes permettant de transmettre un savoir-faire à des enfants débutants. Le geste sportif de l'adulte entraîné n'est pas reproductible par l'enfant débutant, la démonstration et l'imitation ne servent à rien et sont même contre-productifs. C'est ainsi que j'ai découvert que le métier de formateur consiste à créer des environnements facilitant l'apprentissage autonome, selon les capacités de chacun.
En formant des animateurs socio-culturels (BEATEP animation multimédia en alternance), il m'a fallu formaliser cette *praxéologie ou théorie de la pratique*, en aidant de jeunes animateurs à prendre du recul par rapport à leurs façons d'être et de faire, à les déconstruire et à les reconstruire autrement.

De la Recherche à l'Action
J'ai été formé à l'action par la recherche. En Sociologie comme en Sciences de l'Education, mes travaux de mémoires m'ont amené à être associé très tôt à des projets de recherche-action. Comme

Bourdieu aimait à la définir vers la fin de sa vie, *« la Sociologie est un sport de combat »* : je me sens mieux dans la peau d'une *ceinture noire de socio* que dans celle d'un docteur es sciences humaines.

« Savoir en Actes » , c'est aussi un clin d'oeil à un concept issu de la didactique qui accroche ma pratique de formateur à un champs de recherche qui me passionne.

Apprendre par l'expérience
Il y a une quinzaine d'années, j'ai repris un cursus de DEA en Didactique des Sciences & Muséologie (Paris VII - Paris XI), au cours duquel j'ai pu participer à un projet de recherche à la Cité des Sciences et de l'Industrie à la Villette portant sur les apprentissages réalisés par les enfants utilisant les manips interactives de l'espace Machines et mécanismes de la « Cité des enfants ».
J'ai découvert à cette occasion le concept de « savoir en acte » dans les travaux du psychologue cogniticien Gérard Vergnaud. Ce concept trouve ses sources dans les écrits d'Aristote (*De l'âme*) et dans les commentaires qu'en a fait Thomas d'Aquin. L'idée a inspiré Bachelard puis Piaget.

J'ai failli faire une thèse sur la conception d'environnements favorisant l'apprentissage en situation d'autodidaxie, en m'appuyant sur ce concept-clé et sur mon expérience de concepteur multimédia dans le domaine de l'Enseignement assisté par ordinateur ...

Accompagner le changement
Mais le web est arrivé ! La mise en oeuvre de ces nouvelles technologies de l'information allait m'occuper pendant quelques années, laissant en sommeil la construction plus approfondie d'un savoir sur l'Apprendre.
En travaillant à l'introduction des TIC dans les organisations, associations, collectivités locales ... j'ai construit et développé des outils et des méthodes d'intervention pour accompagner l'innovation et les changements dans les modes de travail et les circuits de circulation de l'information. Certains appellent cela pompeusement le *knowledge management*. Au-delà des mots, ce qui prime c'est la capacité d'écoute des personnes et la pertinence d'analyse des systèmes, des stratégies d'acteurs et des enjeux, dans une vision prospective.

L'homme qui marche
Le temps est venu d'héberger tout cela sous une même banière et de faire émerger les passerelles et la transversalité qui existent entre ces points de vue différents sur un même sujet : *l'Humain en mouvement*.
J'aime la sculpture, et le travail d'Alberto Giacometti m'a touché dès le premier contact, il y a une vingtaine d'année. Le logo que j'ai choisi évoque cette symbolique d'un équilibre qui ne peut être atteint que dans le mouvement.

J'ai appris en courant le 100 m, que la vitesse s'obtient par une recherche permanente du déséquilibre. Ma vie professionnelle m'a appris que les processus de transformation humaine nécessitent du temps, parfois plusieurs générations.

L'équation à résoudre est là : trouver son pas pour construire sa vie dans un équilibre dynamique.

La médiation (la bibliothèque lieu d'apprentissage et/ou lieu de mise à disposition de matériels et services), par le biais des ateliers et autres espaces numériques des médiathèques.

1-Quels sont selon vous les principaux besoins des publics dits "éloignés" de l'univers numérique auxquels les bibliothèques municipales peuvent répondre ?

Pour y voir plus clair, il convient d'inverser le propos : ce ne sont pas les publics qui sont éloignés des technologies, ce sont les outils technologiques qui paraissent lointains à une certaine partie de la population, car pas adaptés à leurs besoins et leurs usages.
Participer à la Société de l'information numérique, c'est avoir les moyens d'en devenir acteur et pas seulement spectateur, ou même consommateur. Une société où l'on apprendrait à lire sans apprendre à écrire pourrait-elle fonctionner de façon démocratique ?

Il faut distinguer la médiation à l'utilisation des outils numériques (ordinateur, logiciels, périphériques, photo et vidéo numérique, ...) et la médiation aux médias numériques.
La confusion entre les deux est fréquente, notamment pour Internet qui est au départ un outil technologique mais qui est aussi devenu un média à part entière.
La fonction traditionnelle des bibliothèques les préparent bien à la médiation aux nouveaux médias numériques que constituent le jeu vidéo, le cédérom ludo-éducatif ou culturel, le site internet d'information ou le moteur de recherche.
L'initiation à la maitrise de l'outil informatique relève à mon avis d'un autre métier et doit être menée dans d'autres lieux, susceptibles de mettre en oeuvre des parcours d'apprentissage adaptés à différents publics. Dans la médiation à l'utilisation des outils numériques, il ne s'agit pas de mettre l'outil au coeur du processus, comme on le fait la plupart du temps pour la lecture, où le livre et/ou l'auteur sont au centre du dispositif de découverte.

Pour établir une passerelle entre des technologies « lointaines » et des publics peu familiers, il faut entrer par les usages et non par les outils. Eviter les séances d'initiation à l'informatique ou à internet, les découvertes de tel ou tel logiciel et proposer plutôt des séances centrées sur la généalogie, la recherche d'emploi, l'actualité, le cinéma, le sport, les mangas, ... dans lesquels les outils numériques seront présentés au même titre que les autres ressources (livres, revues, vidéos, ...) que propose la bibliothèque.

2- Peut-on définir une offre de médiation minimum que toute bibliothèque devrait être en mesure de proposer ?

Pour moi, une médiathèque doit pouvoir être un lieu d'éducation aux médias : on doit y apprendre à choisir à partir d'autres critères que la notoriété orchestrée par le marketing des éditeurs, afin d'élargir sa palette de choix. On doit pouvoir s'y informer sur les questions de société et d'éthique (droit à l'image, protection des mineurs, téléchargements illicites ...) que nous pose le développement rapide des technologies de l'information et de la communication.
Il faut se garder de tomber dans la promotion d'Internet, fût-il citoyen ou culturel, développer l'autonomie et l'esprit critique et privilégier une approche pluri-médias de la recherche d'information. A quoi bon aller interroger un moteur de recherche sur Internet, pour chercher une information qui se trouve dans le dictionnaire ou dans les pages du journal local ?

Une offre sous forme d'ateliers découverte d'usages, d'ateliers projet, de conférences-débats, d'expositions ou projections répond à ces objectifs. Elle est souvent plus attractive et pertinente, lorsqu'elle est produite en partenariat avec d'autres acteurs.

Mais les bibliothèques constituent aussi un lieu resssource important pour l'apprentissage autodidacte tout au long de la vie, elles accueillent de nombreux demandeurs d'emploi qui y

trouve un lieu non stigmatisant pour effectuer leurs recherches, ... Les services qu'elles rendent débordent déjà largement de leur mission de lecture publique. Faut-il s'en tenir à une stricte interprétation de ses missions ou trouver des financement complémentaires pour continuer à remplir des services que le public vient chercher là, faute de les trouver ailleurs ?
A mesure que l'accès à internet à domicile se généralise, que l'administration et le commerce électroniques se développent, l'accès public ou mutualisé à des services numériques devient de plus en plus indispensable, pour éviter l'exclusion de ceux qui ne pourront se payer ce service ou ne sauront pas s'en servir sans accompagnement humain.

L'accès en libre-service de postes informatiques connectés à internet, à une imprimante, permettant de sauvegarder son travail sur une clé USB, avec la possibilité d'un accompagnement humain, est un service de base qu'on doit pouvoir trouver dans chaque commune à un prix abordable, c'est à dire gratuit si nécessaire. A chaque élu local et responsable de bibliothèque de voir si ce service existe ou non sur son territoire, afin de juger s'il est pertinent ou non de le proposer et d'adapter sa politique d'accueil en conséquence.

Par contre, je ne crois pas que des modules d'initiation aux outils technologiques, sans autre finalité, aient leur place dans une bibliothèque.

3- Quel est le profil type du "bon" formateur / animateur (non pas en termes de compétences techniques, mais en termes d'expériences de la médiation) ? J'aimerais repréciser avec vous ce que j'avais noté lors de votre intervention au colloque de l'ABF : qu'il y avait eu sans doute un "effet emploi jeune" négatif dans le recrutement des médiateurs multimédia, car il s'agissait de jeunes technophiles qui n'avaient pas forcément la bonne perception des besoins des personnes concernées (âgées, en difficultés sociales, ou en grande pauvreté etc.) ?

La fonction d'animation ou médiation fait partie intégrante du métier de bibliothécaire. Une animation de qualité ne peut se monter qu'à partir d'une double compétence : maitrise du sujet et capacité à s'adapter aux publics. Et le sujet dans une bibliothèque n'est pas « apprendre à maitriser l'informatique » mais plutôt « être capable de chercher de l'information, de comprendre et d'utiliser les résultats de sa recherche, d'exercer un regard critique sur l'information obtenue, ... »

Pour ce qui est de la médiation aux outils technologiques avec des publics débutants, l'expérience, confortée aujourd'hui par des recherches, montre que le médiateur ne doit surtout pas être un expert en technologie, lequel souvent n'arrive même pas à imaginer qu'on puisse avoir des difficultés à manipuler une souris. Le profil idéal est celui d'une personne autodidacte en informatique et proche du public par ses caractéristiques (âge, sexe, milieu socio-professionnel, origine géographique ou ethnique, ...). Le médiateur sera d'autant plus légitime par rapport à son public, s'il peut dire « Puisque moi j'y suis arrivé, alors vous pouvez y arriver aussi ».

Cf ce témoignage d'un participant à un atelier informatique organisé par ATD Quart Monde : « *Avant j'étais contre les ordinateurs, parce que je pensais que cela enlevait du travail aux hommes. Maintenant, j'en ai un à la maison. Peut-être je pourrai apprendre à quelqu'un à s'en servir et pour l'encourager, je lui dirai que moi, je n'avais jamais touché à un ordinateur avant.* » Extraits d'un article de **Brigite Bourcier** et **Corinne Chevrot**, *« Un atelier informatique »* in **Internet : au service de qui ?,**

Revue Quart Monde, N° 187, Août 2003 http://www.atd-quartmonde.org

4-Existe-t-il des formations, des qualifications qui se sont imposées au fil des années dans ce domaine ?

Dans le domaine de l'animation, la référence depuis des années en terme de formation diplômante a été le BEATEP option « TIC » ou « animation multimédia », qui est remplacé aujourd'hui par le Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport. L'évolution vers le BPJEPS "Animateur de lieux d'accès publics numériques" s'est faite sur le base d'un référentiel-métier obsolète et établi sans concertation avec la profession. Il offre une approche restrictive de la fonction, qui ne me semble pas adaptée aux besoins des médiathèques évoqués plus haut.
Pour la formation initiale,il semble plus pertinent de privilégier des profils de généralistes dans le domaine de la médiation et de l'animation culturelle, affichant un intérêt et une pratique autodidacte pour les médias numériques.
Ma préférence irait plutôt à des modules de formation continue courts, tels que ceux qui peuvent être proposés par le CNFPT ou l'ARSEC, souvent montés en partenariat avec des structures expérimentées comme l'ECM Kawenga de Montpellier ou la Maison de l'Image de Strasbourg.

5-Avez-vous observé des évolutions dans l'offre de médiation numérique et les demandes des publics, quant aux contenus des animations (ateliers etc.), au rôle tenu par le médiateur ?

Le succès de certains outils tels que la photo numérique, les blogs, ... amène des demandes nouvelles et les espaces multimédia des médiathèques doivent adapter leur offre. Citons par exemple les animations autour du blog menés dans les médiathèques du Pays de Romans, en partenariat avec Hubert Guillaud, animateur du blog local Le Romanais.
http://lespacemultimedia.blogspirit.com/animations/
A l'heure où de plus en plus de collectivités locales adoptent les logiciels libres pour leur propre usage, certaines bibliothèques font le pari du libre, comme la Médiathèque François Mitterrand de Sète, qui propose tous ses ateliers d'animations sur des logiciels « Open source », tels que GIMP (Retouche Photo), Audacity (traitement du son), ...
http://www.sete.fr/mediatheque/ecm.html
On peut apprendre à lire les supports multimédia en passant de l'autre côté de l'écran le temps d'un atelier de découverte pour produire un diaporama sonore scénarisé sur un souvenir de lecture, comme les Petits Objets Multimédia, une idée développée par l'ECM Confluences (Paris 20e) et reprise par Alexandre Simonet, responsable de l'ECM de la bibliothèque du Carré d'Art de Nîmes.
http://www.ecmcarredart.org/
Dès lors que l'on fait passer le sens avant la technologie, les idées d'animations ne manquent pas.
L'outil photo numérique peut se mettre au service de projets autour de la mémoire locale,
Voir l'espace en ligne recensant quelques projets de collectes de mémoires publiées sur le web :
http://www.pingbase.net/memoires/
La discussion au parlement d'une nouvelle loi sur les droits d'auteurs (Loi DADVSI) suscitent les controverses ... Pourquoi ne pas organiser une conférence-débat sur la question qui concerne de près l'activité des bibliothèques et intéresse au premier chef toutes les personnes qui téléchargent des fichiers mp3 en nombre ? (Ecouter l'enregistrement du débat « Les enjeux socio-culturels du projet de loi DADVSI » organisé le 18 février 2006 au Carrefour numérique de la Cité des Sciences et de l'Industrie)
http://carrefour-numerique.cite-sciences.fr/live/dadvsi_20060218.php

Dans la plupart de ces exemples, le rôle du médiateur est d'imaginer des thèmes qui intéresseront son public et de trouver des partenaires avec qui monter le projet. Il s'agit de produire un événement

et non d'en être l'animateur principal.
On trouvera de nombreux autres exemples en interrogeant la base de données de fiches de projets et ateliers menés dans le réeau des Espaces Culture Multimédia.
http://projets-culture.medias-cite.org/

Pour aller plus loin , Références de quelques-uns de mes publications :
« Accès public à Internet : accès mutualisé à l'information ou lieux d'éducation au médias ? »
Article paru en Mars 2005 dans la revue Territoires de l'ADELS.
http://www.creatif-public.net/article.php3?id_article=161

6-En dehors de la préparation de ce dossier spécifique sur les bibliothèques, je suis intéressée par des infos sur les partenariats existant entre collectivités (et leurs travailleurs sociaux) et les associations intervenant auprès des publics défavorisés. Je pourrai traiter ce type de sujets aussi dans la rubrique "social", dont je m'occupe, avec la culture. Peut-être y a -t-il un lien à faire avec la lutte contre l'illétrisme, sujet que j'ai en vue pour le second semestre 2006.

Apprivoiser les technologies pour exercer son métier plus librement

Se former à l'informatique... oui, mais pour quoi faire ?

Le travailleur solo (artisan, commerçant, profession libérale, agriculteur, indépendant, entrepreneur-salarié, ...) doit être polyvalent et assurer à lui seul l'ensemble des fonctions d'une petite entreprise : commercial, administratif, logistique, gestion, comptabilité ... autant de compétences qui ne relèvent pas directement de son coeur de métier et de sa technicité particulière.
Les outils numériques (informatique, internet, téléphonie, agenda électronique) sont des assistants personnels efficaces ... à condition d'en maîtriser l'usage. Un matériel mal adapté au contexte de travail (trop limité ou trop sophistiqué, ...) peut faire perdre autant de temps qu'il en fera gagner. Il peut rendre le professionnel dépendant d'une technologie capricieuse qu'il ne maîtrise pas et qui fragilise son entreprise (risque de pertes de données, de panne bloquant l'accès à l'information ou l'édition de documents à produire en urgence, ...).

Apprivoiser la machine, se réconcilier avec l'outil

L'outil est le prolongement de la main de l'homme de l'art. L'artisan fait corps avec son outil, son instrument ou sa machine. Souvent il l'a choisi avec soin, parfois il l'a conçu, adapté, affuté, réglé et entrenu avec précision de jour en jour.
L'ordinateur, son environnement logiciel et matériel, ses produits dérivés (internet, photo numérique, lecteur MP3, agenda électronique, ...) s'impose dans tous les métiers comme un outil universel, une sorte de couteau suisse. Mais il ne suffit pas de le prendre dans sa main pour le jauger, le soupeser et évaluer sa résistance et son adéquation au travail qu'on veut lui faire faire.

Cet outil est doté d'un langage, il n'obéit que si on lui parle en usant de formules magiques mises au point par une caste de magiciens (appelés « informaticiens »). Il possède sa propre logique, qui n'est pas celle du commun des mortels. Il a beau être multimédia et « multi-tâches », paraître universellement diffusé ou presque ... il ne sait rien faire si on ne lui apprend pas comment on souhaite qu'il le fasse.

Se former à l'informatique, c'est comme faire à son pied une paire de chaussures neuves : la chaussure autant que le pied se font l'un à l'autre.

Apprendre en faisant ... son métier et non pas des exercices

C'est en forgeant qu'on devient forgeron ... Oui, mais comme le but n'est pas de devenir informaticien, pas plus qu'assistante bureautique, cela n'a pas de sens, et donc peu d'efficacité, de suivre des cours d'informatique ou de bureautique, de faire des exercices pratiques sortis de leur contexte, à savoir l'exercice d'un métier particulier.

Il existe des alternatives plus efficaces, comme **l'accompagnement & la formation individualisée sur son poste de travail habituel**.

Les situations d'apprentissages sont des temps durant lesquels on travaille sur ses propres projets, dans son environnement de travail habituel, mais en présence d'un « coach informatique ». Le « coach » répond aux questions que vous vous posez depuis toujours et auxquelles vous n'avez jamais pris le temps de chercher une réponse, ce qui ne vous a pas permis de progresser.

Les objectifs de formation sont co-définis entre le formateur et l'apprenant et tiennent compte des impératifs professionnels, mieux ils les intègrent comme une part intégrante de la motivation à progresser. Ainsi, au lieu de suivre une progression « logique » et immuable par rapport à un schéma d'apprentissage de mode scolaire, la progression cherchera le bénéfice maximum

immédiat pour l'apprenant.

L'apprentissage se fait en s'appuyant sur les points forts de la personne et en cherchant une plus-value rapide, un bénéfice directement perceptible dans son travail quotidien.

Apprendre aux autres et avec les autres

Lorsqu'on est enfant, on n'apprend autant de ses « pairs », les autres enfants de son âge, que des leçons données par les adultes. Etre capable d'expliquer aux autres ce que l'on a appris est sans doute le meilleure preuve que l'on a vraiment compris et assimilé les notions en question.

La formation-action en petit groupe autour d'un projet est une autre alternative aux classiques stages informatiques, gourmants en temps et peu efficaces.

Il s'agit d'un projet réel apporté par l'un des participants. Le groupe est divisé en binômes qui vont travailler ensemble sur un projet commun à deux personnes, décliné si nécessaire en variantes spécifiques pour chacun. Au cours de ces séquences de travail, les échange réciproques de savoir sont au coeur du processus, où chacun est tour à tour donneur et receveur d'expérience.

Le rôle du formateur est essentiellement d'impulser et de réguler les échanges, de « tirer vers le haut » les binômes en apportant un niveau d'exigence professionnelle dans les résultats obtenus.

Apprendre à doses homéopathiques pour stimuler son envie de d'apprendre
En dispensant des « graines de savoir » à petites doses et juste à temps, le formateur développe une soif d'apprendre et réveille les neurones endormis !

Plutôt que de fournir des réponses toutes prêtes, pilules pour endormir la curiosité, le « coach informatique » cherche à susciter les questions, il donne des indices pour avancer sur le voie de la connaissance, mais il ne donne pas la solution, celle-ci doit être construite par l'apprenant par sa propre expérience.

C'est en comprenant par soi-même comment marche le monde qui nous entoure, que l'on devient plus autonome.

SOMMAIRE-T99 5/06/07 9:57 Page 1

terminal n° 99-100

Sommaire

EDITO

La fin du livre ?	**Jacques Vétois**	3
DOSSIER : ADMINISTRATION ELECTRONIQUE : OU EN SOMMES-NOUS ?	**Jacques Vétois, Daniel Naulleau**	5
1re partie : UN PREMIER BILAN		9
De l'e-gouvernement au gouvernement en réseau : questions pour la recherche en sciences sociales	**Claire Lobet-Maris, Cécile de Terwangne**	11
Quels leviers d'action pour la dématérialisation des flux dans les administrations publiques ?	**Anne Rousseau, Michael Schmitt**	21
La construction de l'administration électronique au prisme des rapports publics	**Éric Dagiral**	33
Administration électronique pour tous ou services de proximité pour chacun ?	**Philippe Cazeneuve**	45
L'externalisation de la gestion des données produites dans le cadre de l'administration électronique : rationalisation ultralibérale ou tentative de hold-up ?	**Jean-Jacques Lavenue, Grégory Beauvais**	55
Interconnexion et identités électroniques : le pouvoir d'enquête à l'heure des systèmes de fichiers répartis	**Amar Lakel**	71
2e partie : L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE SUR LE TERRAIN		85
E-administration dans les établissements scolaires	**Isabelle Pybourdin**	87
E-administration locale et stratégies des communes françaises : un état des lieux	**Amel Attour-Oueslati, Denis Dufresne, Christian Longhi**	99
D'une logique de service public à une logique marchande : les NTIC à l'Urssaf du Morbihan	**Nolwenn Hennaff**	113
L'intégration des TIC dans les prestations de services de La Poste : une réponse au besoin de proximité relationnelle de ses usagers ?	**Franck Debos**	127
Enjeux sociopolitiques d'une carte santé : la question de la responsabilisation des individus	**Marc Lemire Claude Sicotte**	137
3e partie : REGARDS SUR LA TECHNIQUE		153
Quelques questions sur l'état de l'art en	**Jacques Vétois**	155

administration électronique

Le workflow et les services Web : approche technique de la qualité des services de l'administration électronique — **El-Hassan Bezzazi**, **Gaylord Bauden-Hamerel** — 161

STRATEGIES — 173

Les communautés du logiciel libre et les motivations des développeurs — **Maryline Meyer** — 175

REPERE : LE CONSEIL SCIENTIFIQUE DE TERMINAL — **Jean-Benoît Zimmermann** — 197

Le vote électronique en France : opaque et invérifiable ! — **Chantal Enguehard** — 199

BLOC-NOTES — 215

Appel à communication : Nouvelles technologies de l'information et de la communication et Développement durable — 218

Bulletin d'abonnement — 220

terminal est édité par le CIII-Terminal
(Centre d'information et d'initiatives sur l'informatisation - terminal)
Président : Guy Lacroix

© Copyright : terminal / L'Harmattan.

Directeur de publication : Jacques Vétois.

Comité de rédaction : BURNIER Michel, DESBOIS Dominique, DESCOLONGES Michèle, KEREVER Marie-Luce, LACROIX Guy, LAMARCHE Thomas, NAULLEAU Daniel, PRADES Jacques, PRINCE Bernard, RICHARD Chantal, VETOIS Jacques, VIDECOQ Emmanuel, VITALIS André, WEISSBERG Jean-Louis, ZIMMERMANN Jean-Benoît

Relecture, mise en page : Évelyne FOSSEY

Maquette originale : Michel RABY

Adresse de la rédaction : 24, rue de la Chine F-75020 Paris
Courriel : terminal@ras.eu.org
Site Web : http://www.terminal.sgdg.org

ISSN : 0997-5551 Imprimé en CEE

© L'Harmattan, 2007
ISBN : 2-7475-1395-5

Contributions

Terminal accueille les contributions relevant du domaine Technologie de l'Information et Société et trouvant place dans un de ses modules ou rubriques. Toute personne désireuse de soumettre un article en vue d'une publication dans terminal est invitée à en adresser trois copies à la rédaction, en précisant le module ou la rubrique choisie ou à en envoyer une version électronique, au format rtf Word, à l'adresse de la rédaction : terminal@ras.eu.org

Administration électronique pour tous ou services de proximité pour chacun ?

Philippe Cazeneuve (CRéATIF)*

Les politiques publiques en matière de Société de l'information ont produit beaucoup de discours et quelques actions, conduites souvent avec assez peu de moyens. Parmi celles-ci, des programmes de développement de l'administration électronique, pensés essentiellement dans une logique descendante du central vers le local et des actions d'alphabétisation numérique du grand public.

Comment s'articulent aujourd'hui ces deux aspects des stratégies de développement des TIC sur les territoires ? Les lieux d'accès publics à Internet peuvent-ils être des espaces d'accueil de proximité pour accompagner l'usage des téléservices et téléprocédures, grâce à leur expérience de médiation auprès de publics variés ?

Pour répondre à ces questions, il convient avant tout d'examiner les besoins des usagers et de s'interroger sur ce que l'on attend d'une administration moderne. L'enjeu ne serait-il pas de développer, plutôt qu'une "administration électronique pour tous", un accès adapté à l'information et aux services pour chacun, selon ses besoins, en utilisant les outils numériques comme levier d'un développement auquel les agents de l'administration participent et s'impliquent ?

Des téléservices numériques pour une administration plus proche des usagers ?

C'est le rêve de beaucoup d'élus impliqués dans le développement des TIC, que celles-ci contribuent à rapprocher les citoyens de leur administration locale, voire qu'elles stimulent la participation des habitants dans la vie locale. Utopie ou réel levier de modernisation des relations entre les administrations et leurs usagers ? Sur quoi se fonde ce sentiment d'éloignement perçu par beaucoup ? Nous nous intéresserons successivement à quatre dimensions de cet éloignement : la distance géographique, l'écart culturel, le fossé technologique et la qualité humaine du service rendu.

* Philippe Cazeneuve est consultant-formateur au sein du cabinet Savoir en actes et vice-président de l'association CRéATIF. CRéATIF réunit des acteurs de l'accès public à Internet et de l'appropriation citoyenne des TIC en France et mène depuis sept ans un travail de veille, de collecte, de publication et de partage d'expériences innovantes en matière d'e-inclusion. www.creatif-public.net

La distance géographique : des services de proximité pour l'aménagement des territoires

L'étalement des agglomérations, l'émiettement de l'habitat dans les zones périurbaines, la désertification des zones rurales conduit à une augmentation importante des distances parcourues chaque jour pour se rendre à son travail, faire ses achats, conduire ses enfants à l'école ou sur le lieu de leurs loisirs... En 1975, une personne parcourait en moyenne 20 km par jour. Cette distance a doublé pour atteindre 40 km par jour et par personne en 2000[1].

Les habitants des campagnes et leurs élus se sont mobilisés ces dernières années devant l'accumulation d'annonces de fermetures de services publics de proximité, administratifs mais aussi services de santé (hôpitaux locaux), d'éducation (écoles et collèges) et services d'utilité publique tels que les services postaux. La Poste, qui comptait 12 000 bureaux en 2002, poursuit l'objectif d'en ramener le nombre à 8 000, soit un tiers de réduction, en passant notamment des accords avec les communes pour qu'elles financent un “Point Poste” tenu par un commerçant. EDF, Gaz de France, France Télécom ont elles aussi regroupé leurs services et diminué les agences commerciales locales.

Les phénomènes décrits pour les zones rurales se produisent de façon assez similaire dans les quartiers pauvres des banlieues qui, bien que très densément peuplés, souffrent d'un déficit sensible de services publics de proximité. Ainsi les services se concentrent au cœur des villes, alors qu'un nombre croissant de personnes sont contraintes de s'éloigner de plus en plus loin pour se loger à des prix accessibles à leur bourse.

L'écart culturel : privilégier les interfaces numériques ou les interactions humaines ?

Dans ce contexte de concentration de l'activité autour des agglomérations, la concentration des services administratifs semble inéluctable. Les pouvoirs publics mettent en avant l'administration électronique et se proposent de développer la solution du “guichet unique” sur les territoires, qui permettrait de redéployer une présence de services de proximité *via* une polyvalence des agents d'accueil formés à la consultation des systèmes d'information des diverses administrations partenaires.

Le développement des téléprocédures et téléservices accessibles *via* le téléphone et Internet, accompagné d'un plan d'équipement du pays en réseaux haut débit (voire très haut débit) est présenté comme LA solution technologique moderne qui va désenclaver les territoires isolés. Le système du guichet unique a été expérimenté ici et là sous diverses appellations (Maison des services publics, Points-Villages, PIMMS[2]...), qui ont préparé le

1. Le Breton Eric, Communication au Forum "Mobilités pour l'insertion", Saint-Nazaire, 6/7 octobre 2005. http://auraur.reso.uhb.fr/reso/fichperso.php?numero=98
2. Points d'Information et de Médiation Multi-Services (PIMMS) : Lieux d'accueil offrant des services de proximité et un relais d'information et de médiation pour l'utilisation des services publics, expérimentés en Bretagne et en Rhône-Alpes. http://www.pimms.org

terrain pour les “Relais Services Publics” dont le label vient d'être lancé en août 2006, suite à la Conférence nationale sur les services publics ruraux tenue en 2005[3]. La solution est pleine de bons sens, mais elle n'est pas sans poser quelques problèmes. Les auteurs du rapport d'étude pour la mise en place de ce label[4] soulignent la réticence de nombreux fonctionnaires confirmés à effectuer des tâches d'accueil du public. Aussi préconisent-ils un modèle où ceux-ci seraient placés en situation d'encadrement d'un personnel d'accueil polyvalent dont la compétence principale serait la médiation.

L'État propose de prendre en charge 20 % des dépenses de personnel, à charge pour la collectivité locale de financer le reste... quitte à faire appel à des emplois précaires “aidés”... par l'État ! On peut s'inquiéter d'une administration qui, ne parvenant pas à conduire le changement de comportements au sein de son personnel, contractualise sa mission de service du public sous couvert de faire des économies.

Les guichets automatiques bancaires ou bornes en libre-service ont été les premiers signaux avancés de cette administration électronique désincarnée. Ils ont été conçus essentiellement pour réduire les files d'attentes, comme ces bornes automatiques implantées dans les Caisses Primaires d'Assurance Maladie pour atteindre l'objectif de recevoir 90 % du public en moins de 20 min. L'expérience montre que seulement 15 % des personnes se dirigent spontanément vers ces guichets automatiques[5].

Chacun peut faire le même constat dans les bureaux de La Poste et dans les gares SNCF, l'usage des automates ne rentre pas facilement dans les mœurs. Chaque fois que l'on a le choix et pour peu qu'on souhaite faire plusieurs opérations à la fois, la majorité d'entre nous préfère une interface humaine. Et après l'ère de l'hygiaphone, voici venir l'ère du visioguichet pour nous permettre de dialoguer avec l'administration à travers des interfaces électroniques aseptisées.

Depuis vingt ans, Yves Lasfargue[6] nous alerte sur le nombre important de technophobes qui se voient de fait menacés d'exclusion en raison de leur incapacité à utiliser des dispositifs technologiques qui demandent une certaine maîtrise de l'abstraction, qui demandent aussi d'être rapide, de savoir lire, de comprendre certains mots peu usuels comme “faire l'appoint”, de disposer d'une carte bancaire ou bien d'un abonnement, de mémoriser un code... Ces automates à faible tolérance de panne, ont aussi une faible tolérance face aux différents besoins et demandes des usagers ou clients. Une étude menée

3. Durieu Paul, "Conférence nationale des services publics en milieu rural", Paris, Premier ministre, 2005, 32 pages. http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/064000312/index.shtml
4. Blot Yvan, Fromion Jean-Michel, "Rapport sur les "Relais Services Publics" en milieu rural" ; Paris ; ministère de l'Intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales, 2006. http://www.ladocumentation-francaise.fr/rapports-publics/064000312/index.shtml
5. Kiosk'IER N°7, lettre d'information de la société IER fabricant de guichets automatiques, juin 2004. http://www.ier.fr/pdf/dts/kiosk_ier_07_fr.pdf
6. Lasfargue Yves, *Techno jolies Techno folies : comment réussir les changements technologiques*, Paris, les Editions d'Organisation, 1988. http://perso.orange.fr/yves.lasfargue/livre.htm

actuellement en Aquitaine auprès de non-internautes[7] confirme l'existence d'une catégorie de personnes qui se déclare “réfractaires” à l'Internet et s'attache à comprendre leurs motivations. “Je préfère voir concrètement les choses et les gens”; “J'ai besoin de toucher, le plaisir tactile disparaît avec Internet”, voici un exemple de propos collectés qui insistent sur la richesse et les dimensions multiples des interactions humaines, à côté desquelles l'interactivité homme-machine leur apparaît peu attirante.

Les théories de l'apprentissage ou de la communication interpersonnelle comme la Programmation Neuro-Linguistique (PNL) insistent sur les prédominances visuelle, auditive ou kinesthésique qui varient d'un individu l'autre et qui affectent grandement la capacité à mémoriser une information, selon les sens qu'elle mobilise. Les systèmes d'informations électroniques actuels sont manifestement conçus par des personnes à dominante visuelle et donc plus difficilement utilisables par les “auditifs” et les “kinesthésiques”.

Le fossé technologique : le serpent numérique de la couverture haut débit se mord la queue

Les infrastructures de réseaux et l'équipement des ménages sont loin de constituer un ensemble homogène et la situation peut-être assez contrastée d'un point à l'autre du pays. Aujourd'hui encore 40 % des ménages ne disposent pas d'ordinateurs à la maison. Ceux qui sont équipés ne sont pas tous connectés, c'est le cas d'un quart d'entre eux. Plus de 85 % des abonnés à Internet disposent en juin 2006 d'un accès permanent via ADSL, mais selon une étude récente effectuée par l'institut CSA pour TDF : “4 500 communes rurales réunissant deux millions d'habitants et 9 000 entreprises de plus de cinq salariés se situent encore aujourd'hui dans des zones blanches non desservies par l'ADSL, et n'ont pas accès au haut débit”. Selon l'ARCEP[8], l'objectif annoncé par le gouvernement de couvrir 100 % du territoire national d'ici à fin 2007 ne sera pas atteint et 1 000 communes rurales resteront en zone blanche[9]. Des promesses qui n'engageaient que ceux qui voulaient y croire, puisque l'État n'a pas prévu de moyens pour soutenir ce déploiement de technologie. Sur les 100 millions d'euros que rapporte à l'État la vente des licences WiMAX, seul un dixième est affecté à des investissements pour résorber les zones blanches, ce qui représente 500 000 euros par région, soit le prix de quatre émetteurs, ce qui est tout à fait dérisoire.

Alors que la couverture du territoire n'est pas encore complète avec une technologie permettant un accès permanent à 512 kbits, le premier palier du “haut débit”, la course vers le “très haut débit” est déjà lancée, poussée par

7. Non-internautes aquitains, GREC/O, Univ. Michel de Montaigne Bordeaux 3. http://www.non-internautes-aquitains.com/
8. Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP, ex ART) http://www.arcep.fr/
9. Haut-débit : 1000 communes rurales pourraient rester en zone blanche, Maire-info.com, Association des maires de France, 20 Septembre 2006. http://www.maireinfo.com/article.asp?param=7381&PARAM2=PLUS

le succès populaire des offres couplées Internet-téléphonie-télévision. Seule la technologie de la fibre optique permet actuellement de construire des capacités de réponse à de nouveaux usages gourmands en bande passante. Mais cela suppose d'importants travaux de génie civil qui ne seront réalisés que dans les zones à forte densité de population ...

Ainsi le “serpent numérique” se mord la queue : les innovations technologiques annoncées comme une opportunité de désenclavement des territoires ne seront pas accessibles dans les zones qui en auraient le plus besoin et risquent fort de venir renforcer l'attractivité des territoires déjà les mieux dotés. Ce constat devrait inciter les maîtres d'ouvrage des dispositifs d'administration électronique à beaucoup de prudence et de modestie avant de lancer la mise en œuvre de solutions haut de gamme comme la visiophonie. Ainsi, la région Auvergne déploie actuellement 90 bornes “Points visiopublics” pour un coût de 1,1 million d'euros, soit 12 000 euros par borne[10].

On peut sérieusement se demander s'il ne serait pas plus pertinent d'équiper cinq fois plus de lieux d'accueil avec des technologies basiques, afin d'atteindre une capillarité plus fine sur le territoire, en s'appuyant sur la médiation d'un agent administratif, plutôt que de souscrire au mythe de l'administration automatisée.

La qualité humaine du service rendu : réponse administrative automatisée ou service à la personne adapté ?

Une idée très largement développée voudrait laisser croire que plus l'administration rendra accessibles ses services par Internet et moins on aura besoin d'agents dans les accueils. Le spectre d'une administration totalement numérisée, accessible uniquement par le Web, avec un accompagnement par de simples centres d'appels, menace.

Il est très largement nécessaire de lutter contre cette idée du tout numérique pour replacer la relation usager-agent au coeur du projet de l'administration de demain, en exigeant plus d'humanité. Les usagers sont de plus en plus exigeants en matière de téléservices et téléprocédures et du coup leur niveau de satisfaction vis-à-vis de l'e-administration est plutôt en baisse, alors que l'offre de services a augmenté selon le baromètre annuel d'Accenture sur l'e-administration[11]. Toutes les professions l'ont constaté à l'ère du courrier postal ; il était normal de répondre dans la semaine, à l'époque du fax dans la journée ; avec le mail, la réponse est attendue dans l'heure.

On peut se demander si l'administration et les collectivités n'ont pas mis la charrue avant les boeufs, entendez le portail citoyen avant l'intranet. En annonçant une modernisation de façade alors qu'elles sont souvent dans l'incapacité d'assurer la logistique des téléservices affichés, faute d'avoir réorganisé, formé et équipé leur *back-office*, elles prennent le risque de se trouver

10. Dreidemy Patricia, "L'Auvergne rapproche administration et administrés par visioconférence, news.fr", 26 octobre 2006. http://www.news.fr/actualite/business/0,3800001900,39364296,00.htm
11. Pitras Carole, "L'e-administration vue par les Français : peut mieux faire, news.fr", 3 juillet 2006. http://www.news.fr/actualite/0,3800002468,39361960,00.htm

rapidement en deçà du niveau d'exigence attendu par les usagers de ces médias électroniques, en terme de délai et de réponse personnalisée.

Privilégier les solutions technologiques qui mettent l'humain au cœur du dispositif

Le besoin d'une médiation professionnelle et qualifiée

L'expérience acquise depuis dix ans dans les lieux d'accès public à Internet et mutualisée dans des espaces d'échanges comme CRÉATIF[12] ou dans le cadre d'une recherche-action comme PSAUME[13], montre que la médiation auprès des publics est un facteur essentiel de succès dans la diffusion des usages des TIC. Les programmes d'action régionaux ou nationaux pour le développement de la Société de l'Information ont imaginé que les Espaces Publics Numériques pourraient jouer ce rôle de médiation et certains territoires ont entrepris des actions pour aller dans cette voie.

C'est le cas de la région Nord-Pas-de-Calais qui a négocié des conventions de partenariat avec l'ANPE ou l'Assedic du Pas-de-Calais afin que le réseau des cybercentres bénéficie de formations et d'un accompagnement pour être en mesure d'accueillir les demandeurs d'emploi souhaitant utiliser les services en ligne de ces organismes.

Cependant, cette approche rencontre des limites dans sa généralisation, car aujourd'hui faute de soutien politique et financier réel au plan national, faute de débat public sur l'utilité sociale de ces lieux, le nombre des lieux ouverts tend à diminuer. Seuls vont rester des lieux portés ou fortement soutenus par les collectivités territoriales et la proportion de points d'accès publics à Internet localisés dans des bibliothèques, estimée à un tiers il y a 4 ans, pourrait bien devenir prépondérante.

Allez demander aux bibliothécaires de votre commune ce qu'ils pensent de l'idée de voir ajouter à leur mission de développement de la lecture, un rôle de médiation pour l'usage de l'administration électronique et vous comprendrez que l'affaire n'est pas gagnée !

Les cycles courts de l'innovation technologique se télescopent avec le temps nécessairement long de l'apprentissage humain. La formation des agents de la fonction publique territoriale est un levier d'accompagnement du changement qui a été jusqu'à présent trop peu mobilisé.

L'administration doit s'adapter à ses usagers, les interfaces doivent être multimodales

Les relations entre les administrations et leurs publics usagers sont variées et multiples. Elles sont aussi fluctuantes et pour partie non entièrement prévisibles. C'est le cas des services de santé et des services sociaux qui

12. Cazeneuve Philippe (dir.), "L'accessibilité pour tous aux TIC, comment toucher et intéresser les publics les plus éloignés", CRéATIF/CDC, (2005). http://www.creatif-public.net/rubrique.php3?id_rubrique=20
13. Psaume, "Populations socialement défavorisées et TIC : analyse des (non-)usages, des médiations et des Expériences". http://psaume.infini.fr

peuvent être conduits à devoir répondre à des situations d'urgence nécessitant le maximum de souplesse. Un système d'administration électronique ne doit pas fragiliser la réponse en situation de crise et doit offrir un éventail d'alternatives dans les modalités d'interaction avec les usagers. Les systèmes conçus pour résister aux fortes pressions ont tous la même caractéristique : ils répartissent la charge sur une surface plus large. Dès lors que l'on a investi pour être capable de répondre dans les situations de très forte demande concentrée sur un temps court, ces ressources sont disponibles pour apporter au quotidien une valeur ajoutée pour les usagers.

Lorsque vous allez chez un commerçant, il vous semble naturel de disposer d'une variété de moyens de paiement à votre convenance. En ville, il vous semble naturel de pouvoir vous déplacer en combinant les moyens de transport de votre choix. De même, l'usager de l'administration appréciera de pouvoir choisir son mode d'interaction avec ses interlocuteurs, selon la nature de sa demande. Si elle est simple et à caractère régulier et répétitif (ex : pointage auprès de l'Assedic), la familiarisation avec un système automatisé se fera rapidement et procurera une plus-value réelle en gain de temps qui justifiera l'effort et le risque consenti à changer ses habitudes. Lorsque la demande est plus complexe (ex : vous souhaitez simuler plusieurs choix afin de savoir lequel sera le plus avantageux), souvent rien ne remplace en efficacité et en rapidité l'interface humaine.

Il est dommage, et peut-être dangereux, que dans l'esprit de beaucoup de nos décideurs et concitoyens, administration électronique soit synonyme uniquement d'accès à de l'information et à des procédures *via* Internet. L'utilisation des potentialités des outils numériques permet des tas d'autres solutions pertinentes et performantes, offrant plus de souplesse aux usagers.

Rappelons juste quelques données, si 99 % des ménages disposent du téléphone et les trois quarts des téléphones mobiles[14], seule une personne sur deux déclare utiliser Internet régulièrement et 42 % des foyers disposent d'un accès Internet à domicile[15]. La maîtrise du clavier du téléphone est largement plus répandue que celle de l'ordinateur, puisqu'on le retrouve sur les digicodes, les télécommandes, les automates bancaires ...

Pour gagner en humanité, l'administration doit mettre ses agents au cœur de la modernisation

La conduite du changement des modes d'organisation de l'administration ne peut se construire qu'en suscitant l'adhésion des agents, en leur apportant plus d'autonomie et de responsabilité dans leur travail et en leur donnant les moyens de se former afin d'être en mesure de participer aux choix stratégiques d'organisations. Il convient de se garder d'une dérive qui consisterait à bâtir

14. Arthaut Régis, "La consommation des ménages en TIC depuis 45 ans", INSEE Première N° 1101 - septembre 2006. http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1101/ip1101.html
15. Frydel Yves, "Internet au quotidien : un Français sur quatre", INSEE Première N°1076 - mai 2006. http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1076/ip1076.html

une administration électronique qui renforcerait le traitement anonyme de la relation à l'usager, *via* des serveurs vocaux ou des robots de messagerie. La demande des usagers va vers la simplification des démarches administratives et vers la possibilité d'un contact personnalisé : une administration avec "moins de paperasses" !

Si le *back-office* doit être numérisé, ce n'est pas uniquement pour numériser l'administration, mais bien pour l'humaniser, pour la rendre plus proche de ses usagers, pour renforcer son efficacité et la qualité des services et des rapports qu'elle doit avoir avec ses propres usagers.

Prenons l'exemple de la déclaration d'impôts en ligne et de ses évolutions successives afin d'illustrer cette idée. Dans sa première version, la saisie effectuée par le contribuable depuis son domicile fait réaliser à l'État des économies (évaluées à 74 euros par déclaration en 2005), mais n'apporte que peu de bénéfices directs au particulier, si ce n'est le prix du timbre, de l'enveloppe et le déplacement pour la poster. Les versions successives de cette téléprocédure ont, d'année en année, apporté des avantages supplémentaires au contribuable télédéclarant (délai supplémentaire, réduction d'impôts de 20 euros, exemption de la fourniture de justificatifs) et ces efforts portent leurs fruits au vu du succès enregistré en 2006. Mais la véritable révolution a été introduite avec la déclaration pré-remplie, qui concerne tous les contribuables salariés. Pas de technologie affichée sur le devant de la scène, mais en *back-office* un gros travail d'échange de données informatisées qui aboutit à une simplification réelle de la corvée annuelle du contribuable.

Plutôt que d'interposer entre l'usager et les services administratifs un portail de services en ligne souvent limités au téléchargement de formulaires (ce qui ne constitue pas une avancée réelle en terme de "moins de paperasse" ...), il semble plus porteur pour l'avenir d'imaginer de valoriser la fonction des agents accueillant le public dans les bureaux, au téléphone, par mail, par courrier, en les dotant de systèmes d'information performants et de délégations d'action afin qu'ils soient en mesure d'apporter des informations en temps réel sur les demandes en cours et ce faisant de regagner du crédit auprès du public.

Le droit inaliénable pour l'usager d'utiliser le mode de dialogue avec l'administration de son choix

Entre l'appropriation de nouveaux usages par les catégories sociales férues de modernité et d'innovation technologique et la généralisation auprès du public le plus large, il s'écoule souvent un temps beaucoup plus long que ce que les promoteurs de nouvelles solutions imaginent. Dans le domaine de l'électronique grand public de loisirs, le marché dicte sa loi et les consommateurs ont dû plus d'une fois se séparer d'un matériel en parfait état de marche, suffisant à leurs besoins, mais déclaré obsolète par les fabricants et les distributeurs. Le plus grand nombre se voit contraint de suivre les diktats de la mode(rnité), pour écouter de la musique ou regarder des vidéos, et ce sans

avoir son mot à dire. Il serait dangereux pour la démocratie que les pouvoirs publics adoptent le même modèle de diffusion de l'innovation auprès de leurs administrés, en imposant par commodité et par souci d'économie, des modalités de dialogue défini par quelques-uns.

Veiller à l'accessibilité pour tous aux Technologies de l'Information et de la Communication, ce n'est pas tout à fait la même chose que déclarer “Internet pour tous”, comme un passage obligé. Pour assurer un développement équitable de chacun dans la Société de l'Information, il est grand temps de garantir à chacun le droit d'utiliser les moyens de communiquer et d'accéder à l'information de son choix, c'est-à-dire d'affirmer le droit inaliénable de nos concitoyens de vivre à égalité avec les autres, sans utiliser Internet. Ce discours peut sembler paradoxal dans la bouche d'un acteur engagé dans le développement de ces technologies auprès des publics qui en sont “les plus éloignés”.

Mais comme l'enfant qui apprécie la soupe lorsque l'on ne l'oblige plus à en manger, nombre de technophobes et réfractaires à l'informatique se mettront plus facilement au numérique, si on arrête de proclamer à tout va qu'on ne pourra désormais plus vivre sans.

■

République 2.0 : Mobilité, Equité, Convivialité

A la recherche d'un nouveau triptype à inscrire au frontispice des portails locaux des territoires numériques ...

Une « révolution numérique » pour « changer de logiciel » ?

La campagne pour les élections présidentielles a donné lieu de la part de chaque candidat, a des propositions en matière de politique numérique. Un certain nombre de lobbyistes y sont allés de leurs propositions (Renaissance numérique) ou de leurs questionnaires à destination des candidats (Le Monde Informatique, Netpolitique, candidats.fr ...)
Nous avons tenté de les répertorier (voir *« Lutte contre l'exclusion numérique : que proposent les 2 candidats à la présidentielle ? »* [scénario N°1 : Sarko Président->http://www.creatif-public.net/article729.html / [scénario N°2 : Ségo Présidente->http://www.creatif-public.net/article730.html]) et d'analyser certaines propositions (voir [« 2010, internet pour tous ? »->http://www.creatif-public.net/article721.html]).

L'impression générale qui se dégage de la lecture de ces programmes à court terme, est qu'à droite comme à gauche en passant par le centre, les fondamentaux semblent les mêmes sur bien des points et qu'ils ne permettent pas de distinguer des formes d'action publique bien distinctes.

A plusieurs reprises dans la campagne, venant de divers bords se proposant de rénover la vie politique, l'expression « il faut changer de logiciel » a fait florès. Contaminé par le buzz ambiant autour du « web 2.0 », le [rapport Rocard->http://www.desirsdavenir.org/commun/pdf/RapportRocard.pdf] se lance ainsi à parler de « République 2.0 », version high tech de la « VIème République », pour ceux qui trouveraient les chiffres romains un peu ringards.
Pourtant, pas grand chose dans la centaine de propositions de ce rapport qui soit capable d'insuffler au lecteur un semblant d'enthousiasme. Les technomarketeurs nous chantent à tue-tête la « révolution numérique », pendant que les technocrates fredonnent une évolution logicielle mineure se contentant de corriger quelques bugs.

Et si nous essayions, plutôt que de « changer de logiciel », de réinterroger quelques paradigmes (postulats de départ plus ou moins explicites) qui ont guidé jusqu'ici les politiques publiques et d'en imaginer d'autres, plus conformes aux enjeux de demain.

A chacun son Net

Plutôt que de promettre un ***« Internet pour tous »***, aidons chacun à construire les réseaux de communication qui lui conviennent, avec toutes les technologies disponibles, mais aussi en plaçant l'humain au coeur de ce système d'échange et non plus comme un satellite exilé en périphérie des réseaux composés de machines. ***« A chacun son Net » :*** réseau de proximité ou réseau mondial, autoroutes de l'information ou sentiers libres de la connaissance, fibres optiques à très haut débit et technologies sans fil, ... la diversité des approches et des besoins doit êre cultivée et non pas contrariée au nom de l'efficacité et de la rentabilité économique. Rentabilité pour qui ? Pour faire quoi ?

On a construit des autoroutes de l'information sur le modèle de nos autoroutes à péage ou de nos lignes TGV : elles traversent les campagnes, mais ne s'y arrêtent pas ; ou bien encore à l'image de

nos boulevards périphériques sur les bords desquels habitent dans des HLM des familles pauvres qui n'ont pas toujours de voitures et qui contemplent la voie rapide depuis leurs fenêtres, en profitant des nuisances, mais pas de la valeur ajoutée en matière de déplacement.

Nous sommes peut-être en train de construire des autoroutes de l'information à très haut débit qui auront pour effet de maximiser les plus-values sociales, culturelles et économiques de ceux qui sont déjà les plus nantis en capital social, culturel et économique. Confirmant ainsi l'adage qu'on ne prête qu'aux riches.

Aujourd'hui l'Etat et certaines collectivités soutiennent par des incitations financières ou fiscales, l'équipement de particuliers en panneaux solaires photovoltaïques, les faisant ainsi accéder du statut de simples consommateurs d'énergie à celui de producteur d'électricité, revendue sur le réseau.
Sur ce principe, il s'agit d'imaginer le potentiel d'une société dans laquelle un réseau de communication symétrique ferait de chaque abonné un centre d'information et de ressources capable d'alimenter d'autres membres du réseau, et non pas seulement le consommateur d'un bouquet de services composé à son attention dans un nombre très restreints de lieux de production.

Le mythe du tout numérique

Si la Révolution française a connu ses « sans-culottes », la Révolution numérique semble conduite par des adeptes du « sans-papier » : des technophiles, apôtres du ***« tout numérique »***.

Une idée très largement développée voudrait laisser croire que plus l'administration rendra accessible ses services par Internet et moins l'on aura besoin d'agents dans les accueils. Le spectre d'une administration totalement numérisée, accessible uniquement par le web, avec un accompagnement par de simples centres d'appels, menace.

La demande des usagers va vers la simplification des démarches administratives et vers la possibilité d'un contact personnalisé : une administration avec ***« moins de paperasse »*** !
Mais en interposant entre l'usager et les services administratifs, un portail de services en ligne souvent limités au téléchargement de formulaires, cela ne constitue pas une avancée réelle vers le « moins de paperasse » ! Il semble plus porteur pour l'avenir d'imaginer de valoriser la fonction des agents accueillant le public dans les bureaux, au téléphone, par mail, par courrier, en les dotant de systèmes d'information performants et de délégations d'action afin qu'ils soient en mesure d'apporter des informations en temps réel sur les demandes en cours et ce faisant de regagner du crédit auprès du public.
(Pour approfondir cette question, voir [*Administration électronique assistée par l'humain ou services de proximité aidés par le numérique ?*->http://blog.savoirenactes.fr/post/2006/11/27/Administration-electronique-assistee-par-lhumain])

De quel Progrès voulons-nous ?

La course en avant vers un progrès technologique plein de promesses pourrait nous entraîner, si nous ni prenons garde, vers un développement insoutenable. Le progrès humain devrait être l'étalon permanent du développement de la technologie. A l'environnement technologique de s'adapter à l'homme, lequel doit s'adapter à son ecosystème naturel.

Et si nous nous amusions à revisiter notre devise républicaine ***Liberté, Egalité, Fraternité***, afin de dégager les valeurs-clés qui pourraient à l'avenir organiser le champs d'action des politiques publiques en matière de numérique ? Plutôt que de lister un catalogue de propositions à mettre en

oeuvre, cette entrée en matière présente l'avantage d'interroger le sens et de dégager les grandes lignes prospectives des scénarios de politique-fiction. Nous proposons de réfléchir autour de 3 idées refondatrices du vivre ensemble à l'ère du numérique : ***Mobilité, Equité, Convivialité***.

(Rem : Si vous en avez d'autre à proposer, vous êtes les bienvenus, n'hésitez pas à faire vos remarques dans les commentaires.)

Mobilité

L'***identité numérique*** de l'humain et de sa sphère personnelle ou professionnelle : numéros de téléphone, adresses mail, identifiants de messagerie instantanée, adresses web, avatars, ... tend à devenir indépendante d'un lieu fixe, accompagnant ainsi l'individu dans sa mobilité spatiale, professionnelle et culturelle.

- ***Nomadisme*** : ***Internet*** évoluant vers le ***Mobilnet*** (pour reprendre la formule de Joël de Rosnay dans [*L'internet du futur*->http://www.cite-sciences.fr/francais/ala_cite/college/v2/html/2005_2006/conferences/intervention_293_ressources.htm]) afin de coller aux besoins des utilisateurs itinérants, la ***permanence et l'ubiquité de l'accès au réseau*** prime sur la possibilité de disposer du très haut débit.

- ***Ubiquité*** : un accès aux réseaux partout et tout le temps, ***Internet*** devenant un ***Omninet*** succeptible de fédérer tous types de réseaux d'échange de données grâce aux évolutions du protocope IP (voir le projet de [***réseau pervasif*** selon Rafi Haladjian->http://www.ozone.net/reve.html]).

Equité

A chacun selon ses besoins, avec ou sans technologies, avec des technologies différentes et complémentaires, la société doit valoriser un mode d'***accès multimodal*** à l'information, la communication et la connaissance.

- ***Echanges entre pairs*** : faisons l'hypothèse que chaque être humain est créateur de richesse et que cette richesse mérite d'être partagée, échangée, diffusée. Faisons le pari d'une société basée sur des ***échanges symétriques***, dans laquelle chacun serait tour à tour, émetteur ou récepteur, un ***usager initial*** potentiellement créateur ou co-producteur de contenus.

- ***Premier kilomètre*** : Pour construire un bâtiment on commence par poser la première pierre. Pour construire un réseau, il faut commencer par le premier kilomètre. Mais le réseau doit partir de l'usager, non plus final mais initial, et aller à la rencontre d'autres usagers pour constituer un réseau. Plutôt que de parler d'***utilisateur final*** et de ***dernier kilomètre*** de la boucle locale, inversons la vapeur comme nous le suggérait Jacques-François Marchandise il y a 5 ans déjà (voir [*Libérer le premier kilomètre*->http://www.internetactu.net/?p=3037]).

- ***Le chainon humain*** **:** Ne peut-on pas imaginer en mixant les technologies comme le font les initiateurs de ***Metropolitan Area Networks*** (MAN) (voir l'initiative récente de la [Ville de Blanquefort->http://infos.blanquefort.net/fon/]) ou de ***Rural Area Networks*** (RAN) (voir [Rencontres du Wi-Fi rural 2007->http://wifi5.fr/]), un réseau où un certain nombre d'abonnés reliés haut débit, sont eux-même relais via des émetteurs wi-fi ou Wimax pour le reste du réseau ? Et si sur le modèle de la *Grameen Bank* au Bengladesh (voir [Allo, je vous appelle de Parulia - Courrier de l'Unesco Juillet-Août 2000-

>http://www.unesco.org/courier/2000_07/fr/connex2.htm]), nous imaginions de proposer à des particuliers situés dans des zones mal desservies, des ***micro-crédits pour devenir un des maillons d'un réseau*** à (très) haut débit à l'échelle humaine ?

- ***Accessibilité*** : Chacun doit pouvoir accéder à l'information et aux services, à la diffusion des connaissances et à la communication interpersonnelle, avec ou sans les moyens technologiques de son choix et compte-tenu de ses déficiences éventuelles.

Convivialité

Comment ***vivre ensemble en bonne intelligence*** dans un monde où la mobilité des personnes, des biens et des idées multiplie les rencontres frontales entre des cultures et des valeurs différentes, voire contradictoires ? Quels choix politiques pour le numérique permettent d'y contribuer ?

- ***Abondance de Biens communs ne nuit pas*** : Une économie des biens immatériels fondée sur l'abondance permet ***la coopération*** plutôt que la compétition (voir Jean-Michel Cornu [*La coopération, nouvelles approches* ->http://www.cornu.eu.org/texts/cooperation]).

- ***Logiciels et contenus ouverts*** : la libre circulation et l'appropriation des idées par tout un chacun doivent être encouragées et stimulées. Les logiciels libres ***« open source »*** et les licences de droits d'auteur [*Creative commons*->http://fr.creativecommons.org/] participent de cette ambition.

- ***L'infostructure des territoires numériques*** : Dans une économie des biens immatériels, au-delà des ***infrastructures***, les collectivités se doivent de développer les ***infostructures*** *:* portails locaux, géolocalisation de contenus tagués par les producteurs et les utilisateurs ([*Tout Rennes blogue*->http://www.agoravox.fr/article.php3?id_article=4669]), noeux d'échange locaux ... comme nous le suggère Claude Combes (voir [*Les MIX, pour territorialiser l'Internet*->http://www.localgix.org/article.php3?id_article=11]). La culture et les savoir-faire sont liés aux communautés et aux terroirs et ils contribuent à fabriquer les identités individuelles et collectives. Impossible de savoir où l'on va en ignorant d'où l'on vient.

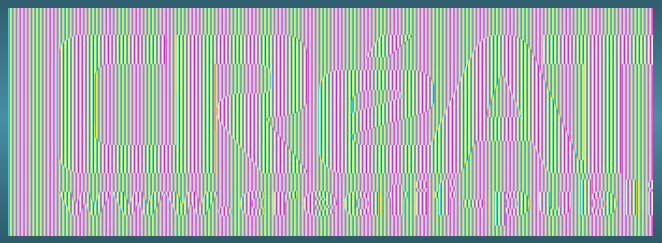
- ***Accompagner les usages*** : c'est proposer de la médiation et de la formation, mais aussi intervenir en amont sur l'***utilité*** des services et l'***utilisabilité*** des ***interfaces homme-machine***, en associant les usagers au processus de conception et en les encourageant à détourner les objets technologiques de leur usage premier. (voir une présentation succinte des travaux de Philippe Mallein [*L'utilité précède l'usage*->http://www.creatif-public.net/article53.html]).

- ***Encourager des réseaux de sociabilité ouverts :*** les réseaux de personnes ou ***« social network »*** sont capables du meilleur (se faire de nouveaux amis ou contacts professionnels, faciliter une recherche d'information, partager des contenus : photos, liens, tags, ...) comme du pire (propager des rumeurs infondées, des virus ou des blagues douteuses, des chaines de solidarité bidons, ...). Il importe de veiller à ce que le développement rapide de communautés en ligne de toutes sorte, constituées autour d'outils plus ou moins propriétaires, ne porte pas atteinte à l'universalité du réseau fondée sur un ***principe d'interopérabilité***.

- ***Civilité à l'ère numérique*** : la régulation des échanges interpersonnels, des conditions d'accès aux contenus de création, aux données personnelles ... nécessite de réfléchir collectivement aux « codes de bonne conduite », qui quoi qu'on en pense peuvent exister

même chez les pirates (voir Florent Latrive *Du bon usage de la piraterie*->http://www.freescape.eu.org/piraterie/]).

Cette première tentative de structuration n'est bien sûr pas exhaustive, vos commentaires, compléments ou contradictions, à ces propositions enrichiront grandement la réflexion de chacun.



Les 4èmes rencontres du Net public breton

L'accès public accompagné aux usages du numérique : *Utilité sociale & e-inclusion*

Philippe Cazeneuve

www.creatif-public.net

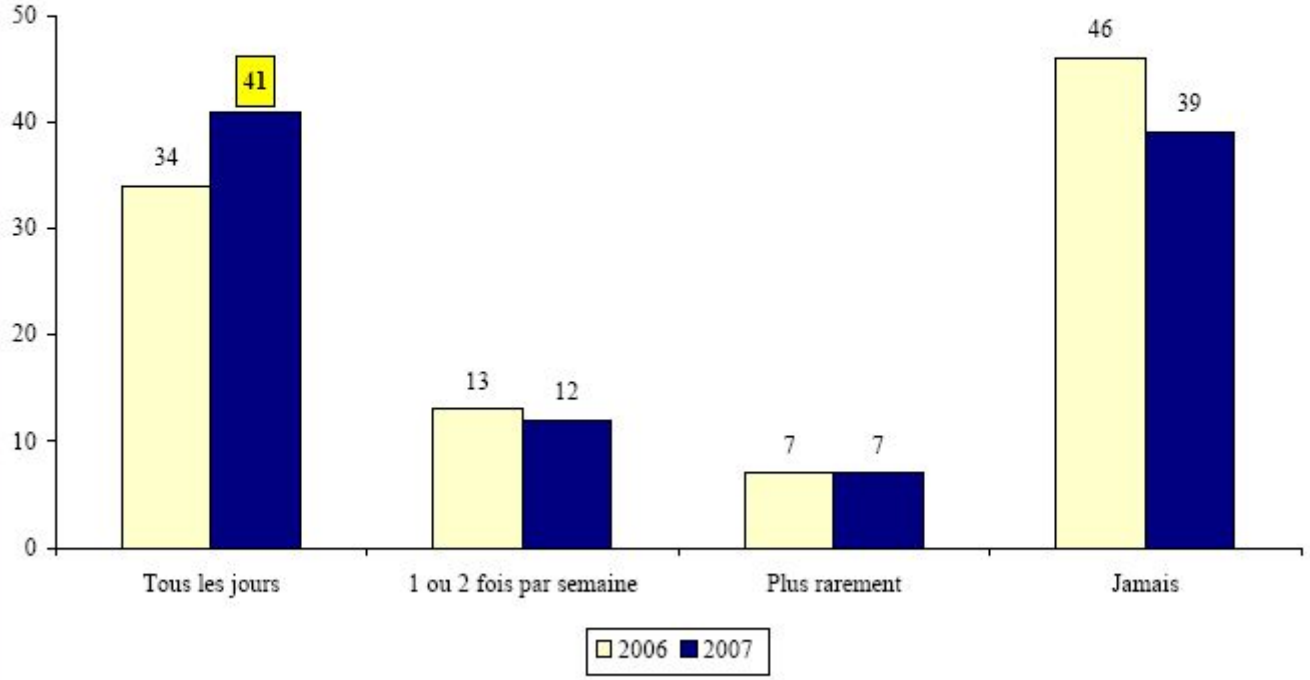
Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

Disparités de la pratique d'internet
Fréquence de connexion

Graphique 40
Fréquence de connexion à Internet
(à domicile, sur le lieu de travail ou d'études, dans un lieu public ou en wi-fi, hors téléphone mobile)

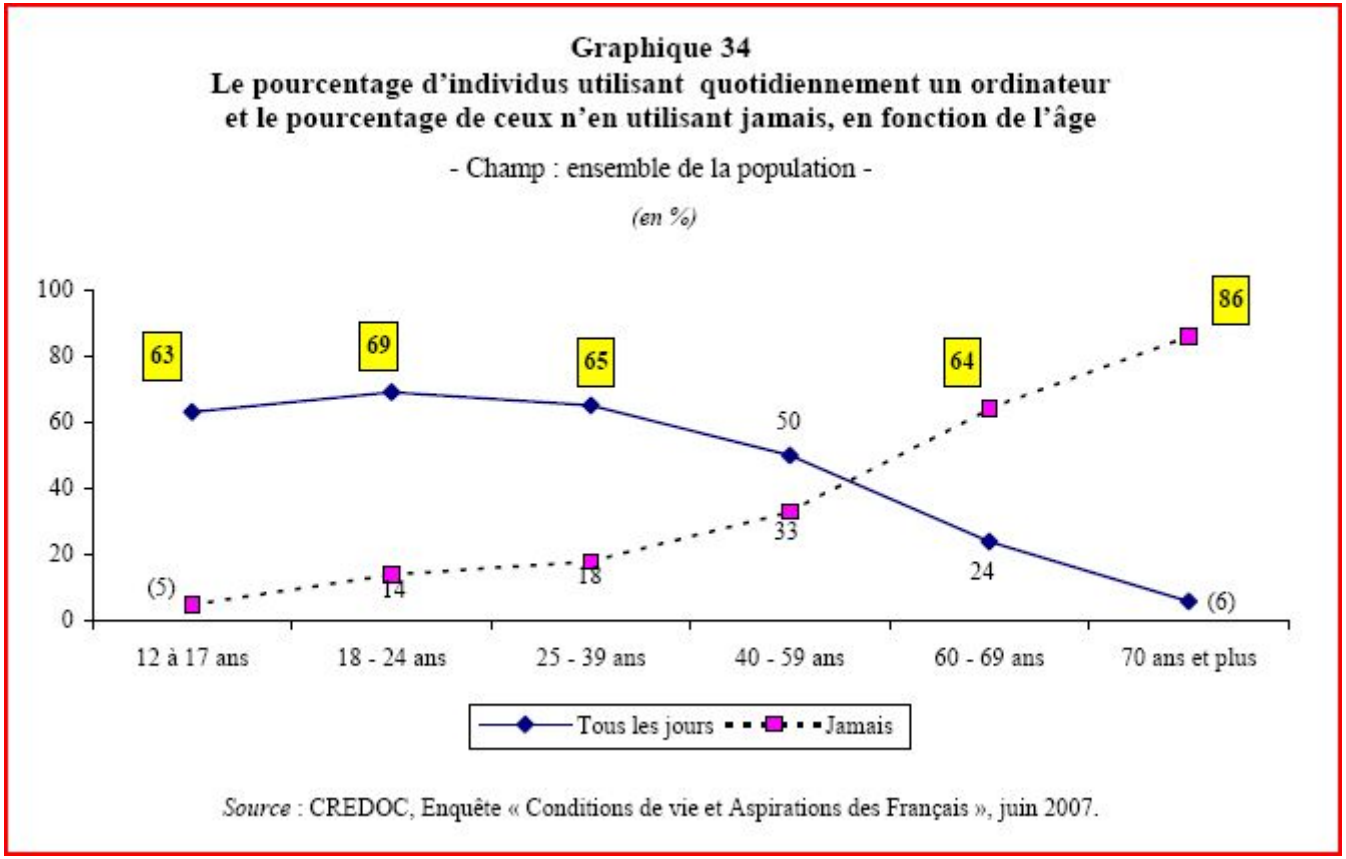
- Champ : ensemble de la population -

(en %)



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Disparités de la pratique de l'ordinateur selon l'âge



Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

L'utilité sociale des espaces publics numériques et points d'accès publics à internet

L'utilité sociale peut se définir selon 6 critères :

- **Utilité collective**
- **Participation des usagers**
- **Dynamique territoriale**
- **Qualité des prestations**
- **Emplois professionnels et pérennes**
- **Accès au plus grand nombre**

[selon l'ARDES]

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

1- L'utilité collective

Les services doivent avoir une **utilité collective :**

- ***Lutter contre la fracture numérique ?***
  - **11 % des internautes se connectent depuis un lieu public (1 ado sur 5)**
  - **Les 2/3 des usagers des EPN sont équipés chez eux**
  - **3.500 EPN peuvent accueillir 2 % de la population française**
  - **1 ordi en accès public pour 430 personnes**
- ***Dynamiser et accompagner l'offre de services publics ?***
  - **Exemple des EPM du Lot**

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

2- La participation des usagers

Les usagers doivent être associés à la définition et au fonctionnement des services :

- ***Rem : Les non-usagers aussi ...***
  - **Les non-internautes trouvent internet : trop compliqué (31 %), inutile (22 %), trop cher (17 %).**
  - **Ce qui pourrait les inciter à fréquenter un PAPI : gratuité, proximité, assistance humaine**
- ***Exemples***
  - **Espace multimédia EMMAÜS à Paris**
  - **Elaboration de la Charte des usagers (UK On Line)**

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

3- Une dynamique territoriale

Le projet doit s'inscrire dans une **dynamique territoriale complémentaire avec l'existant** :

- ***Echec des lieux créés ex-nihilo sur le seul concept des nouvelles technologies***
- ***Les facteurs de réussite***
  - **Espace intégré à un équipement pré-existant, connu et identifié**
  - **Personnels intégrés dans un réseau d'acteurs du développement local**
  - **Coordination des acteurs sur un territoire**

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

4- La qualité des prestations

Le projet doit s'engager sur
la **qualité des prestations** :

- ***Echec de la labelisation des lieux***
  - **La multiplicité crée un manque de lisibilité**
  - **Confusion entre dispositif de financement et label de qualité**
- ***Tendre vers une obligation de résultats***
  - **Développer la certification des compétences des médiateurs/animateurs**
  - **Harmoniser les pratiques : Référentiel commun → B2i Adultes**

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

5- Des emplois professionnels et pérennes

La perspective est de créer des
emplois professionnels et pérennes :

- ***Exiger la qualité des prestations ne peut se faire sans soutenir la professionnalisation des acteurs***

Utilité collective + Complémentarité avec l'existant + Qualité de service

≠

Emploi précaire

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

6- Accès au plus grand nombre

Favorise **l'accès** des services
au plus grand nombre :

- ***Etre capable de mesurer l'impact quantitatif et qualitatif de l'action des EPN & PAPI***
  - **Statistiques de fréquentation**

- ***Construire des indicateurs d'impact réalistes par rapport aux objectifs***

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

E-inclusion :
Insertion sociale par le numérique

Les TIC comme levier de changement et non plus comme finalité

- **Les médiateurs-trices** : animateurs socio-culturels, éducateurs, conseillers d'insertion, bibliothécaires, ...
- Les animateurs-trices multimédia interviennent comme **personnes-ressources en appui des projets**.

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

Les 4 piliers de l'accès public accompagné aux usages du numérique

Un rôle de **point d'appui** du développement local

1- Des lieux d'accueil et de médiation de proximité (PAPI)

2- Des Équipes pour des Projets Numériques (EPN) pour l'accompagnement des usages avancés

3- Un portail de territoire (intranet / extranet / web public)

4- Des réseaux de télécommunications (débit optimum)

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

Perspectives d'évolution

Décloisonner, mettre en réseau les acteurs locaux et développer de nouveaux services

- ***Accompagner***
  - **Le déploiement des services publics en ligne, ENT ...**
  - **L'expression et la participation des habitants**
  - **La diffusion de la culture et logiciels libres, biens communs ...**
- ***Mutualiser***
  - ***Accès aux services avancés du Net : visio-conférence et télé-réunion***
  - ***Centre de télé-travail et Formation à distance ?***

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

Merci de votre attention !

Avez-vous pensé à mettre à jour votre logiciel ?

Diffusion sous licence creative commons by-nc-sa

CRéATIF vous invite à une après-midi d'échange d'expériences sur la certification des compétences des animateurs et des publics accueillis dans les Espaces publics numériques. Cette réunion ouverte à tous se tiendra le mardi **30 septembre 2009, de 14h30 à 17h**
au **FIAP Jean Monnet** (Salle LONDRES)

30, rue Cabanis 75014 PARIS

Métro : Glacière (ligne 6) ou Saint-Jacques (ligne 6)

Au programme :
- point intermédiaire et échange d'informations sur l'expérimentation B2i Adultes en cours
- présentation et témoignages sur de dispositifs régionaux ou départementaux de certification de compétences numériques de base (ex : Tim P@ss en Nord-Pas-de-Calais, Visas Internet et Bureautic en région Centre, CALIF en Midi-Pyrénées, NAVITIC en Ile-de-France, Ticket Net dans le Lot)
- réflexions et projets autour d'une certification des animateurs multimédia (C2i niveau 1 ou 2)

Lors des Assises du Numériques en juin dernier, CRéATIF avait proposé 5 mesures,
http://www.creatif-public.net/article994.html
dont une visant à :
(Mesure 5) Garantir une certification minimale pour les professionnels de l'animation multimédia en définissant un référentiel national des compétences des « Médiateur des technologies numériques » et en organisant à l'échelon régional des parcours de qualification des animateurs des espaces publics numériques en vue d'obtenir la certification C2i niveau 2 correspondante.

Deux pistes de travail complémentaires concernant les questions de certification de compétences avaient aussi fait l'objet de propositions :
Piste 1 : Promouvoir et diffuser le B2i Adultes comme référentiel de compétences de base pouvant être acquises et développées au sein des Espaces publics numériques.

- Encourager la mise en place de passerelles entre initiation dans les EPN et qualification dans les organismes de formation, via un portefeuille de compétences numériques (e-portfolio) s'appuyant sur un référentiel national commun.

Piste 2 : Mobiliser les fonds disponibles dans le cadre du Droit Individuel à la Formation (DIF) afin de financer les initiations qui se déroulent dans les Espaces publics numériques.

- L'initiation à la Culture numérique fait partie intégrante de l'Education tout au long de la vie et les EPN peuvent collaborer avec les organismes de formation pour une meilleure prise en charge des publics sur chaque territoire (accueil de proximité, horaires plus adaptés).

Cette réunion a pour objectif d'avancer de façon concrête sur ces questions, en commençant par un inventaire de ce qui se fait déjà localement et en dessinant des perspectives de progrès grâce à une mutualisation des efforts de structuration du secteur.

Jusque récemment, le panorama de la validation des compétences dans le domaine des savoirs de base en informatique et internet se caractérisait pour les adultes par une pléthore d'attestations et de certifications diverses, plus ou moins pertinentes, mais assez mal connues et reconnues par les organismes de formation et les employeurs.

L'Etat a par le passé entretenu la confusion en multipliant les initiatives dispersées de ses Ministères, déployant sans concertation : le certificat *Naviguer sur Internet* délivré par le Ministère

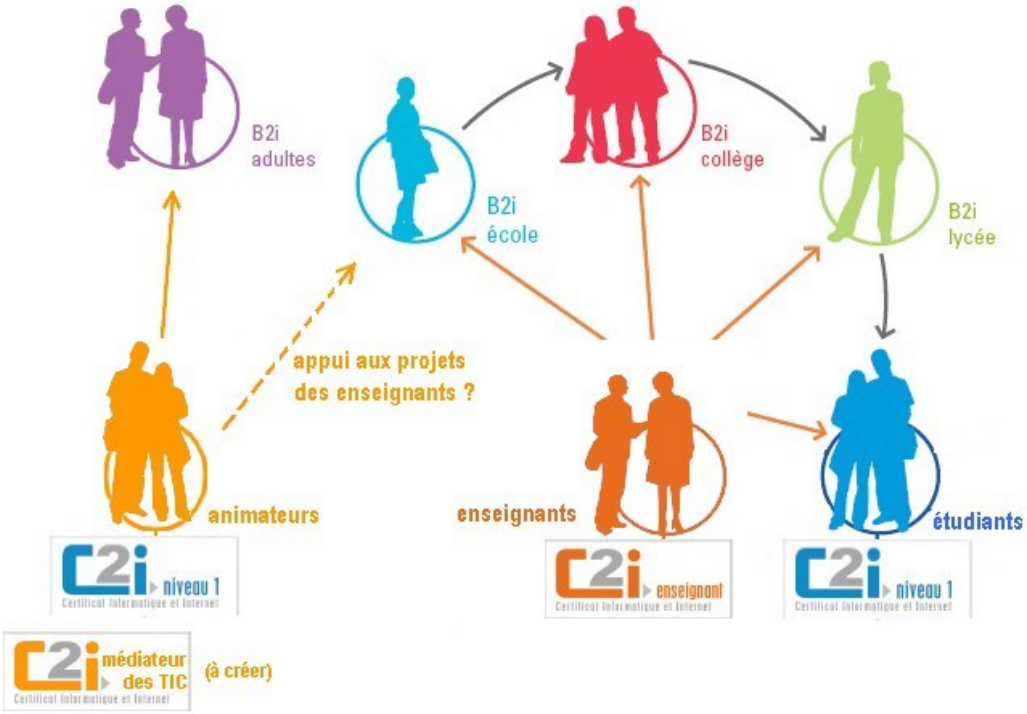
de L'Emploi à travers le réseau de l'AFPA, le *B2i Formation Continue GRETA* délivré par le Ministère de l'Education Nationale, ainsi qu'un autre certificat délivré par le Ministère de l'Agriculture

Le PCIE (Passeport de Compétences Informatiques Européen), délivré par un organisme privé la Fondation ECDL, dispose d'une bonne notoriété dans un certain nombre de pays européens, mais n'a pas réussi de véritable percée en France, où les professionnels sont habitués à des diplômes habilités et des certifications reconnues par l'Etat. Correspondant à une formation bureautique complète, il peut-être adapté aux besoins des organismes d'insertion et de formation professionnelle, mais en aucun cas à celui des espaces publics numériques.

Les premières initiatives régionales de validation de compétences dans le domaine des TIC (Tim P@ss, Visas Centre, CALIF), se sont contentées de délivrer une attestation dont la validité s'avère assez symbolique et proportionnelle aux efforts de communication de la collectivité pour promouvoir le dispositif.

a)Une lueur d'espoir : le B2i Adultes

Le Brevet Internet et Informatique ou B2i Adultes correspond à une actualisation et une refonte des certificats existants (*B2i Formation Continue GRETA*, *Naviguer sur Internet de l'AFPA*, ...), délivrés jusque là par plusieurs ministères. En reprenant la structure et la trame des B2i École, Collège et Lycée, avec des contenus adaptés aux adultes débutants, cette nouvelle certification qui doit rentrer en vigueur en 2009, héritera de la notoriété des brevets plus anciens et constituera une passerelle de dialogue entre parents et enfants.



Nous avons mené un premier travail afin de positionner le Brevet Informatique Internet Adultes par rapport aux autres certifications et attestations de compétences, déjà existantes dans ce domaine.

Dans la mesure où le B2i Adultes reprend la structure des B2i Ecole, Collège et Lycée, il nous est apparu pertinent de les intégrer dans le tableaux comparatif, et ce d'autant plus que dans la perspective du développement des Espaces Numériques de Travail, il semble opportun de disposer d'un même étalon pour les compétences maîtrisées par les enfants et par les parents.

Nous nous sommes inspirés d'un tableau comparatif de ce type élaboré par Christine Morin dans le cadre de l'étude qu'elle a menée en 2005 afin d'évaluer le positionnement du B2i FC-GRETA. Les croisements ont été faits en analysant les référentiels disponibles de chacune des certifications.

Le tableau comparatif complet est disponible en annexe C (pages 1-7).

Ce travail a permis de relever la pertinence des compétences retenues et de leur organisation dans le référentiel B2i Adultes. Intégrant les récentes évolutions des technologies internet, il actualise de bonne façon les référentiels disponibles jusque là. **Le B2i Adultes semble constituer une bonne piste de travail** et son référentiel constitue un bon cadre de référence pour bâtir de modules d'initiation calibrés sur une possible certification et validation des compétences acquises.

Cependant, il a aussi permis de constater la grande imprécision des compétences attendues et la nécessité d'élaborer des sous-listes de savoir-faire précis, associés à chaque compétence, ceci afin d'être en mesure de construire des outils de positionnement et d'évaluation utilisables par les formateurs et initiateurs.

1.2.Le B2i Adultes : l'opportunité de l'expérimentation

Le réseau des Espaces publics multimédia du Lot a été retenu en 2008 pour participer à la phase d'expérimentation nationale du B2i Adultes. Cette situation permet de participer en amont à l'élaboration des procédures de certification et de faire évoluer le référentiel dans le sens des attentes des publics et des contraintes pratiques des animateurs d'EPM.

En inscrivant le Ticket Net dans le sillage de la mise en place du B2i Adultes, le département du Lot se positionne comme un territoire pilote au niveau national. La démarche de certification s'inscrit dans la continuité de la démarche qualité initiée par le Conseil Général dans le cadre de France Qualité Publique.

a)Eléments de contexte et premiers constats

L'expérimentation nationale permet aussi de croiser les retours d'expériences en provenance d'autres territoires. Cela a été possible en particulier avec un groupe de travail réunissant les têtes de réseau de l'accès public à internet en région Rhône-Alpes, dans le cadre du projet Formavia visant la mise en réseau des acteurs de la formation et des TIC en Rhône-Alpes. Ainsi, un premier travail d'ingénierie pédagogique nécessaire à la mise en oeuvre du B2i Adultes a pu être mutualisé.

Un référentiel trop imprécis

La mise en place de l'expérimentation du B2i Adultes effectuée au sein de quelques Espaces Publics Numériques volontaires, amène à s'interroger sur la pertinence du référentiel par rapport aux publics qui fréquentent habituellement les EPN et aux pratiques actuelles d'initiation des animateurs. Une première analyse partagée par plusieurs formateurs expérimentés, a établi le constat que le référentiel ne permettait pas dans l'état actuel d'effectuer de façon opérationnelle la certification de candidats au B2i Adultes.

En effet, il pose des objectifs généraux et décrit des compétences d'une façon souvent trop imprécise, laissant une trop grande part à l'interprétation individuelle de chaque certificateur. Pour un référentiel devant servir de cadre à une certification nationale, commune à tous les organismes de formation pour adultes et lieux d'éducation du grand public aux outils numériques, il n'est pas possible de s'en tenir là.

Vers des objectifs opérationnels et des critères d'évaluation plus fins

Le groupe de travail auquel nous avons participé, a donc entrepris de compléter et d'affiner les compétences décrites dans le référentiel, afin de parvenir à une liste d'objectifs opérationnels plus précis, donnant la possiblité d'élaborer ensuite une liste de critères de réussite précise pour chacun de ces objectifs à atteindre. Certaines compétences ne semblent pas pertinentes dans le cas des EPN ; soit qu'elles sont trop pointues et dépassent les compétences de base que l'on est en droit d'attendre d'un citoyen dans la Société de l'Information ; soient que leur formulation se rapproche trop d'un savoir scolaire, peu appropriée aux conditions de validation des acquis, à travers les usages des outils numériques dans la vie courante.

Nous avons donc cherché, chaque fois que possible des reformulations suggérant aux animateurs/formateurs des questionnements « prêts à l'emploi ». Ce travail n'est pas terminé et donnera lieu à d'autres échanges et partages de points de vue.

La nécessité de constituer un corpus de connaissances de référence

Il nous est apparu dans certains cas la nécessité de proposer des sites ressources, auxquels les animateurs et formateurs pourraient se reporter afin de valider avec plus de précision les contenus de référence. C'est le cas notamment en ce qui concerne les questions juridiques, la sécurité sur les réseaux ... domaines pointus qui ne souffrent pas d'approximations et qui évoluent assez rapidement ces dernières années.

Cela pourrait être aussi le cas sur des notions techniques (traitement de texte, traitement d'image, ...), pour lesquelles les travaux de recherche en didactique de l'informatique, montrent que beaucoup de formateurs passent à côté de l'essentiel, se concentrant sur les fonctionnalités des logiciels, sans parvenir à dégager ce qui constitue « la grammaire » commune de toutes les applications informatiques. Le déploiement d'une certification nationale pourraient ainsi être l'occasion de valoriser les « bonnes pratiques » en matière d'enseignement du traitement de texte, notamment celles qui prennent en compte les questions d'ergonomie du poste de travail, prévenant ainsi de nombreux inconforts et problèmes de santé.

b)Scénario d'évolution : vers un B2i Adultes à 2 niveaux ?

A ce stade de l'expérimentation, nous nous demandons s'il n'y aurait pas intérêt à imaginer un B2i Adultes à 2 niveaux, comme le sont les C2i. En diminuant les exigences du premier palier, on proposerait une certification élémentaire après une durée de 20 à 30 heures, ce qui correspondrait mieux de façon pratique aux durées des cycles de découverte proposés dans les EPN et aux besoins immédiats de la majorité des publics. Cette durée aurait aussi l'avantage de mieux cadrer aux possibilités de financement prévues dans le cadre du DIF (Droit individuel à la formation). Ce premier palier pourrait reprendre le cadre de départ du PIM (Passeport pour l'internet et le multimédia) en l'étoffant un peu.

Le second niveau constituerait un approfondissement qui serait davantage orienté pour les personnes utilisant l'informatique pour un projet professionnel ou pour des usages de loisir plus avancés.

Numérique et intervention sociale

Quels métiers pour la médiation numérique ?

Philippe Cazeneuve www.savoirenactes.fr

cc BY NC SA

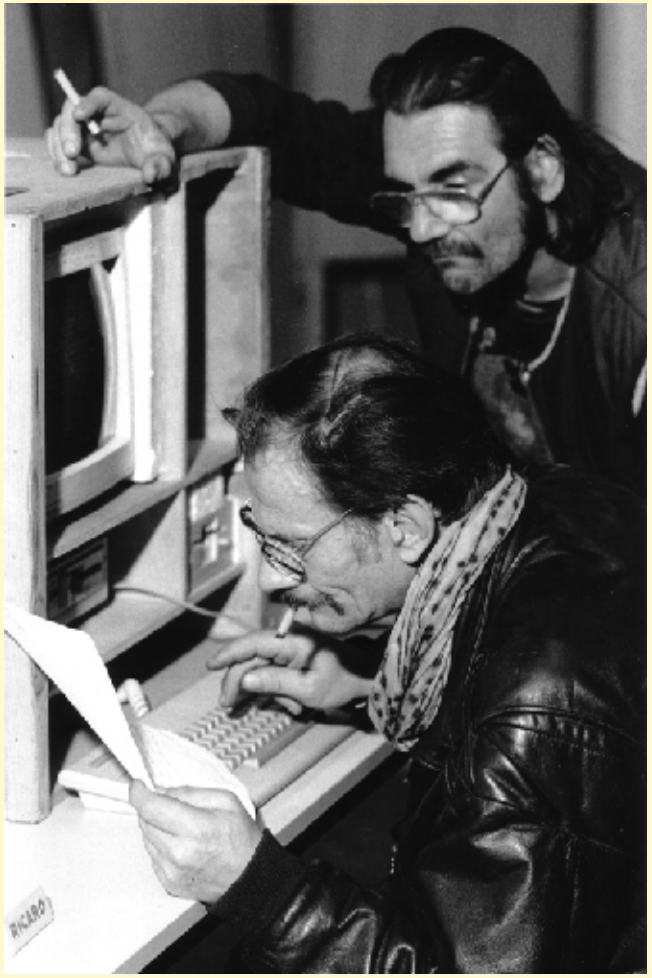


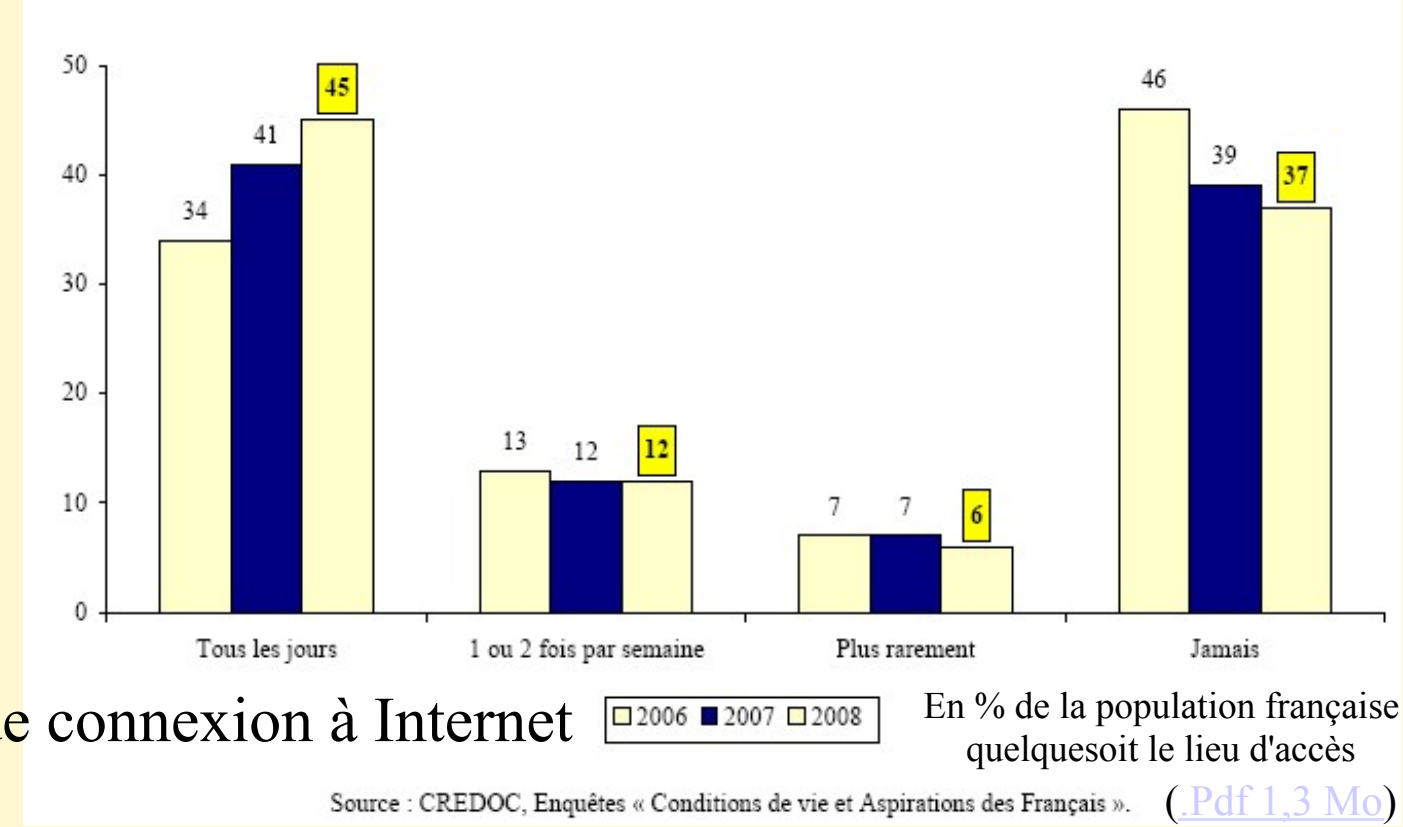
Photo : ATD Quart-Monde

Les EPN ont été créés pour lutter contre la fracture numérique

Photo : Shibboleth - Doris Salcedo (Tate Modern Gallery)
vue sur le blog de Kate Zarvis

Certains écarts se sont réduits …

… mais le fossé numérique existe toujours !



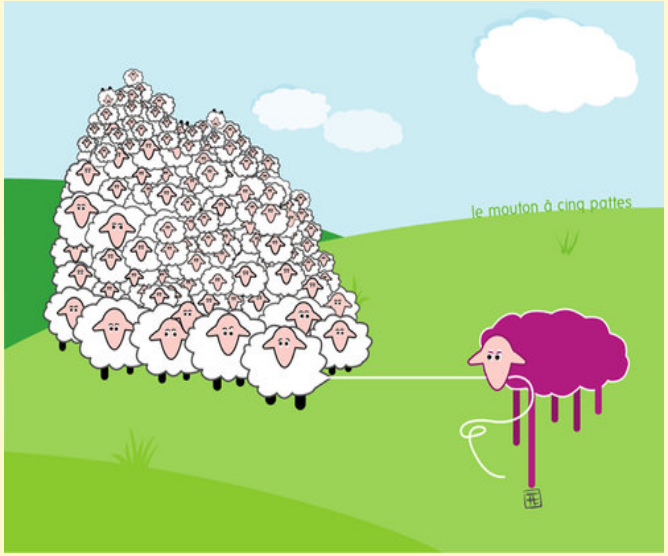
Fréquence de connexion à Internet

En % de la population française quelquesoit le lieu d'accès

(.Pdf 1,3 Mo)

Etre connecté à internet via ses proches (« *proxies* »)

Le mouton à 5 pattes en voie d'extinction ?



Animateur-trice multimédia = un emploi … pas un métier

Exigeant de multiples compétences …

L'animateur-trice organise la médiation des savoirs

pratiques, scientifiques, technologiques, artistiques, culturels ...

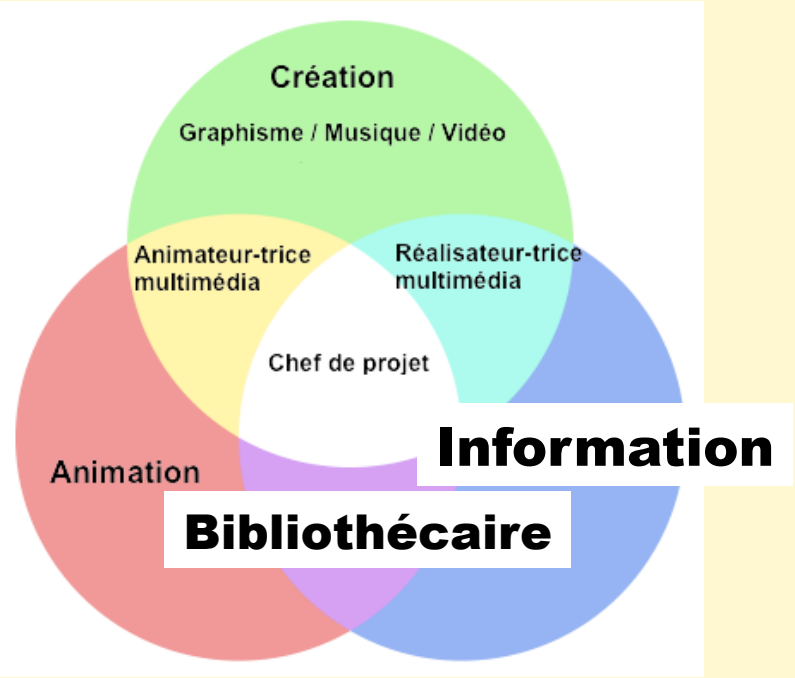
Connaître les représentations des publics

Maîtriser les outils multimédia -> réalisation de projets

Culture numérique -> histoire, enjeux, veille prospective

Au carrefour de 3 champs de compétences

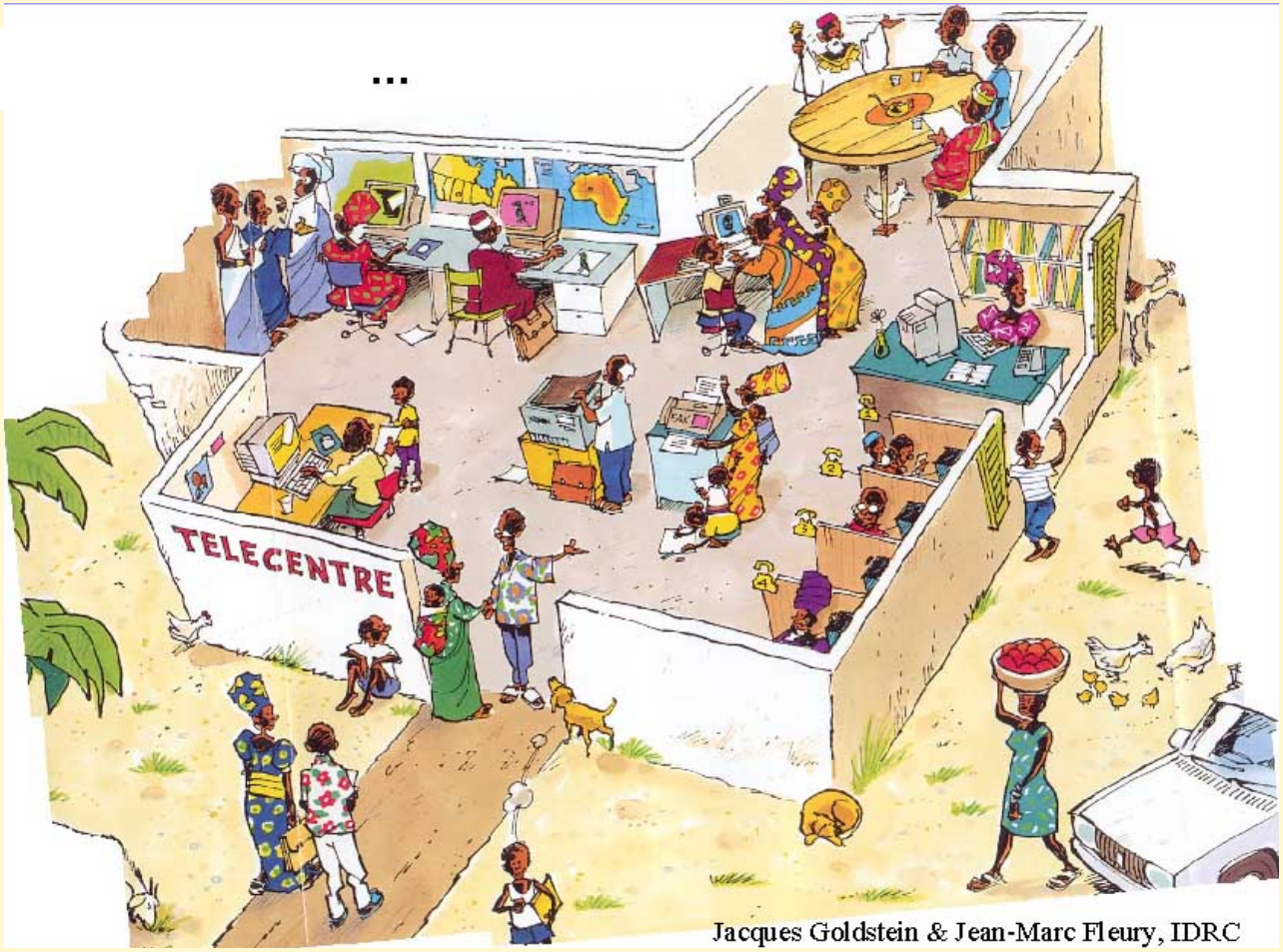
Un emploi à temps plein …



ou un emploi tremplin ?

Espace public numérique…
ou
Télécentre social ?

…



Jacques Goldstein & Jean-Marc Fleury, IDRC

L'utilité sociale de la médiation numérique

6 critères pour évaluer l'utilité sociale (Selon l'ARDES) :

- ***L'utilité collective***
- ***La participation des usagers***
- ***Une dynamique territoriale***
- ***La qualité des prestations***
- ***Des emplois professionnels & pérennes***
- ***Accessible au plus grand nombre***

L'utilité collective

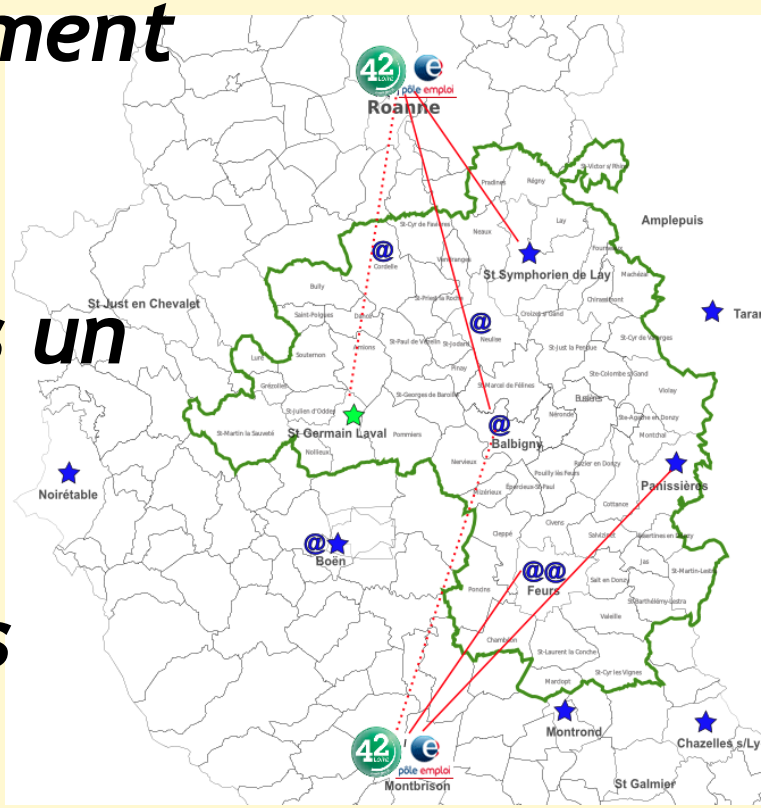
- *Lutter contre la fracture numérique ?*
- *Dynamiser et accompagner l'offre de services publics ?*
- *E-inclusion : insertion sociale à l'aide du numérique ?*

La participation des usagers

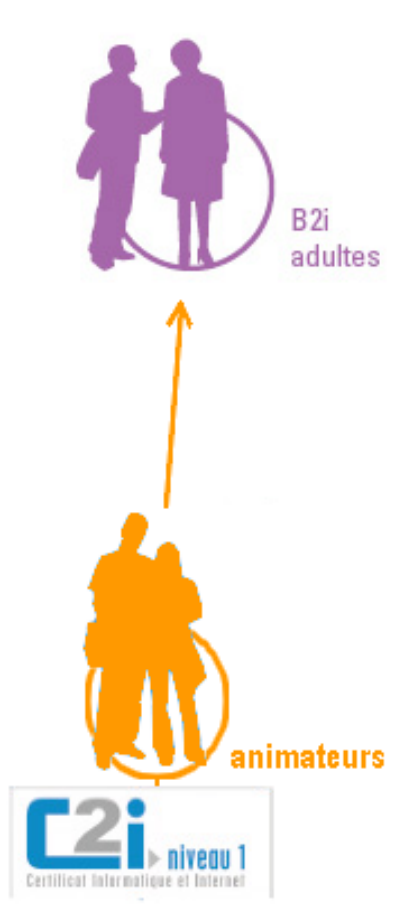
- *Associer les usagers à la définition et au fonctionnement des services*
- *Associer les non-usagers aussi …*

Une dynamique territoriale

- ***EPN intégré à un équipement existant et identifié***
- ***Personnels intégrés dans un réseau d'acteurs locaux***
- ***Coordination des actions sur le territoire***



La qualité des prestations



- ***Développer la certification des compétences des professionnels***
- ***Harmoniser les pratiques : Référentiel commun → B2i Adultes***

Des emplois professionnels et pérennes

- *S'appuyer sur les grilles d'emplois existants dans les collectivités.*
- *Anticiper les baisses de ressources dans le secteur associatif et la modification des modalités de financement.*

Des services accessibles au plus grand nombre

Mesurer l'impact quantitatif/qualitatif de l'action des EPN & PAPI

(fréquentation, visibilité des actions ...)

Services d'accès public à internet

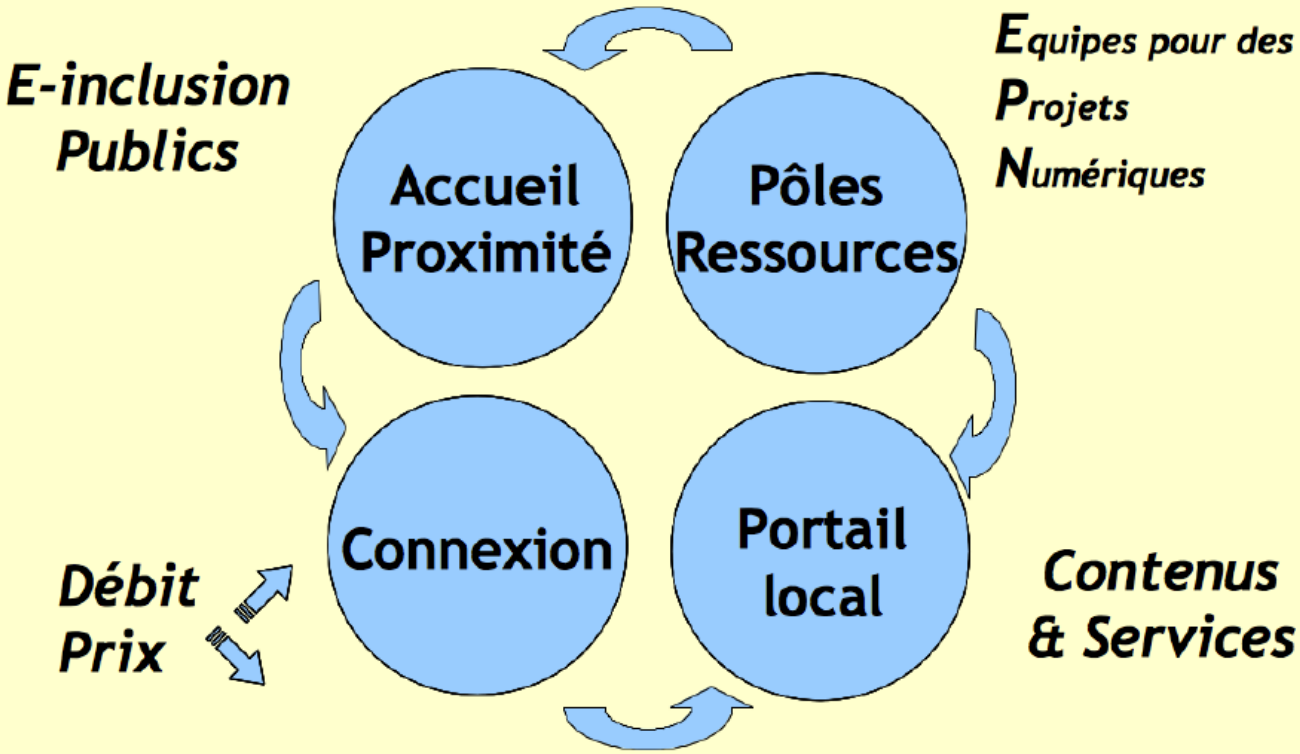
Bassin d'Arcachon

Recensement SAPIENS Février 2009

CC By-SA : Oxalis/Consul'TIC

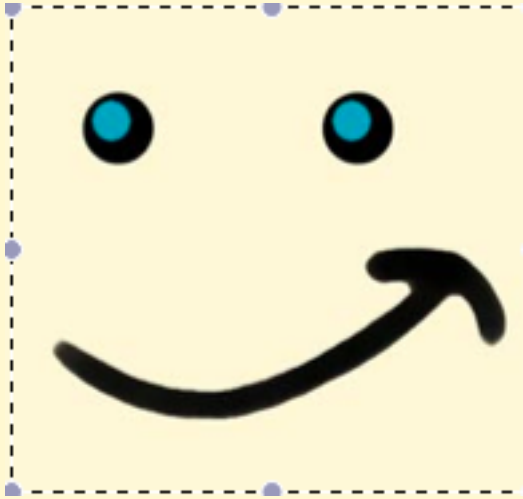
Indicateurs	Pays	Gironde
Nombre de SAPI	**16**	*21,2*
Nombre d'habitants par PAPI	**2005**	*1714*
Temps hebdomadaire disponible par habitant	**43 sec**	*48 secondes*
Distance maximale au PAPI le plus proche	**9,9 km**	*6,9 km*

Les 4 piliers de la médiation aux usages du numérique



Philippe Cazeneuve www.savoirenactes.fr

Bientôt un nouveau guide !



Education populaire & projets multimédia

Merci de votre attention !

Littératie numérique au Canada

En réponse à la consultation sur l'économie numérique lancée en mai 2010 par le ministre de l'Industrie du Canada, le Réseau Éducation-Médias a rendu public le 7 juillet dernier, un mémoire d'une cinquantaine de pages, intitulé : « Littératie numérique au Canada : del'inclusion à la transformation ».

Le Réseau Éducation-Médias est un organisme canadien sans but lucratif, qui se donne pour objectif « d'aider les jeunes à développer l'esprit critique et les habiletés nécessaires pour mieux comprendre l'univers des médias et s'y engager activement, en toute sécurité ».

Ce document se concentre essentiellement sur un des aspects de la consultation, à savoir la question de « **l'acquisition des compétences numériques de demain** ». Après avoir rappelé ce que les experts entendent par « littératie numérique », le rapport rappelle les principaux obstacles connus et les disparités constatées dans la maîtrise des médias numériques (à partir de donnée d'études internationales: USA, Australie, UK) et propose une stratégie d'action au niveau national.

Utiliser, comprendre, créer … 3 étapes-clés pour construire les compétences numériques

La littératie numérique se définit par :

- les aptitudes et les connaissances voulues pour avoir accès aux nouvelles technologies et **utiliser** une série de logiciels de médias numériques ainsi que des périphériques comme l'ordinateur, le téléphone portable et la technologie Internet ;
- la capacité de **comprendre** les applications et les contenus numériques ;
- les connaissances et les aptitudes requises pour pouvoir **créer** à l'aide de la technologie numérique.

On peut être né avec le numérique et ne pas en maîtriser les usages

De part son expertise en matière d'éducation aux médias auprès des jeunes, le Réseau Éducation-Médias souligne qu'il y a un risque à surestimer les compétences numériques des 16-24 ans, comme l'encourage la distinction entre « digital natives » et « digital immigrants », selon la formule popularisée par Marc Prensky.

> *« Le simple fait de savoir utiliser un logiciel ou un moyen de communication électronique ne signifie pas nécessairement que l'utilisateur en saisit bien le contexte ou toutes les possibilités créatives. En faisant la distinction entre « natif numérique » et « immigrant numérique », on suggère à la génération plus âgée d'abdiquer toute responsabilité d'éducation auprès de la jeune génération ; de toute évidence, ce concept dessert nos intérêts lorsqu'on tient compte de cette tendance, qu'ont les jeunes, d'utiliser les nouvelles technologies sans prendre en compte les conséquences personnelles, sociales et éthiques qui en découlent, ni les risques qui s'y rattachent. »*

Ce constat rejoint celui fait par Jocelyne Trémenbert, du laboratoire M@rsouin, lors une enquête portant sur

Plutôt que d'adopter la dichotomie « natifs » et « immigrants », *The Report of the Digital Britain Media Literacy Working Group*, le groupe de travail sur la littératie numérique en Grande-Bretagne, a élaboré des stratégies visant à rehausser le niveau de littératie numérique en se basant sur une gamme d'archétypes comportementaux : l'engagé, l'économe, le pragmatique, l'hésitant et le résistant.

Pour **l'engagé**, grand utilisateur de technologies numériques mais pas toujours bien informé sur les risques ou règles à respecter – qu'on retrouve surtout chez les adolescent et les jeunes adultes - l'éducation au numérique doit inclure l'évaluation critique, la prise de conscience des risques et la capacité à créer.
Pour **l'hésitant**, qui utilise le strict minimum comme le courrier électronique dans le cadre de son travail, le soutien en littératie numérique sera le plus profitable, tant dans l'utilisation de base que dans

l'évaluation critique et la découverte des possibilités de création.
Le résistant aux nouvelles technologies numériques, que l'on trouve surtout chez les plus de 65 ans, est d'avis que les risques, les coûts et les ennuis sont bien supérieurs aux bénéfices qu'il pourrait en tirer. Une campagne visant à promouvoir la littératie numérique auprès de cette population doit d'abord convaincre de la valeur du numérique en apportant des raisons valables de s'intéresser aux technologies numériques et de les utiliser.

Disposer d'un accés à (très) haut débit n'est pas à la portée de tous, savoir utiliser pleinement le numérique encore moins

Le document souligne aussi la dimension socio-économique dans les disparités d'usages et de compétences numériques.
Il rappelle que construire des réseaux sans fil et à large bande ne suffit pas à assurer le développement de l'économie numérique et qu'il est urgent de consacrer des moyens équivalents aux programmes de formation aux compétences numériques.

> *« La première étape vers la culture numérique est d'offrir aux individus à faible revenu l'accessibilité aux réseaux à large bande. Mais ce ne serait qu'un début, on ne peut se contenter d'offrir des ressources techniques aux plus démunis : encore faut−il leur donner des ressources complémentaires soutenant la littératie numérique. »*

Faisant référence à divers rapports et études récentes, les auteurs du document soulignent que d'autres pays comme les Etats-Unis (National Broadband Plan: Connecting America), l'Australie (Future Directions), la Nouvelle-Zélande (Digital Strategy 2.0) et le Royaume-Uni (Digital Britain) ont pris en compte dans leurs stratégies de développement de l'économie numérique l'importance de la question-clé des compétences numériques de la population.

A noter que le document souligne **le rôle-clé des bibliothèques** :

> *« Les bibliothèques publiques sont des partenaires stratégiques pour l'essor de la littératie numérique chez les Canadiens. Parce qu'elles sont gratuites, accessibles et adoptent une politique d'inclusion, les bibliothèques publiques du Canada demeurent le réseau informel d'apprentissage au sein de notre société – une sorte « d'université populaire » - en cette ère du numérique. »*

Une stratégie pour développer les compétences numériques de la population

La stratégie de mise en oeuvre de la littératie numérique imaginée par Réseau Education Médias pour le Canada, propose de s'appuyer conjointement sur quatre secteurs influents :

- l'éducation,
- la formation professionnelle,
- l'action gouvernementale,
- les programmes communautaires et les actions de sensibilisation du grand public.

Elle souligne la nécessité d'une action concertée et d'une approche globale d'éducation tout au long de la vie.

Je vous passe le détail des propositions qui doivent être appréciées dans le contexte canadien, mais je retiens la dernière, qui me semble tout aussi adaptée à la situation française et pourrait se développer au niveau international : Il s'agit de « **Créer un réseau pour le transfert du savoir en médias numériques** ».

> *« On devrait créer et soutenir un réseau pour le transfert du savoir, destiné aux éducateurs et aux entreprises, afin de partager des informations en matière d'éducation aux médias numériques et de formation en milieu de travail. Il s'agirait d'un site Web conçu pour les éducateurs, les gestionnaires, les formateurs, les conseillers d'orientation et les concepteurs de ressources pédagogiques en ligne ; mais ce serait également un lieu régulier de rencontres publiques voué aux remue−méninges et au partage des connaissances. Au sein de ce réseau pour le transfert du savoir, les projets éducatifs ne seraient pas propriétaires, mais adopteraient plutôt le modèle libre, où les idées, les programmes et les projets seraient redonnés à la communauté. »*

Le fossé numérique entre dans la 3ème dimension ...

Le Centre d'analyse stratégique (CAS), organe officiel rattaché au Premier Ministre (baptisé « Commissariat général au plan » avant 2006), vient de rendre public son rapport au Parlement « Le fossé numérique en France ».

Exit la fracture, ce n'est pas moi qui vais m'en plaindre ! (Voir Pour en finir une fois pour toute avec la fracture numérique). L'analyse du fossé ne manque pas de relief, puisque ce sont trois fossés numériques qui sont décrits dans ce rapport :

- un fossé générationnel, laissant les personnes âgées en marge des nouvelles technologies ;
- un fossé social, qui exclut les plus démunis ;
- un fossé culturel, qui prive les moins instruits des opportunités de l'outil informatique.

Je suis d'accord avec cette trilogie et l'analyse a le mérite de faire ressortir clairement des données contenues de façon éparses dans divers études et rapports. Le rapport complet (120 p.) ne se contente pas d'exploiter les données des enquêtes INSEE et des analyses du CREDOC. Il accorde aussi une part intéressante à des études moins connues (Valenduc, Mallein, …) et à des retours d'expériences menées à l'étranger.

Mais dans la note de synthèse (12 p.), qui sera sans doute le seul document que liront les décideurs et leurs conseillers, ce qui ressort est nettement moins riche de nuances. Au point qu'on se demande si cet *executive summary* n'a été écrit avant le rapport, ou ce qui revient au même, par une personne qui n'a pas vraiment lu ou pas compris les données du rapport ...

D'abord l'introduction frappe fort : *« La France est en retard »*. La preuve, *« environ un tiers de la population ne possède pas d'ordinateur et n'utilise pas internet »*. Le triple fossé apparaît comme autant de défis à relever pour *« entrer de plain pied dans la société du numérique et disposer des compétences nécessaires à la compétitivité de nos entreprises »*.

Donc rien de nouveau sous les cocotiers, on a beau avoir enfin sous la main un travail de vulgarisation des analyses sociologiques les plus fines du moment, y compris avec des éléments de comparaison internationale, voilà que lorsqu'il s'agit de passer à l'action, on nous ressert depuis 15 ans les mêmes clichés !

Le mythe du retard français a encore frappé

Lorsque deux-tiers des foyers français n'étaient pas connectés à internet, on pouvait comprendre cette inquiétude d'un *« retard français »* dans le concert économique mondial. Aujourd'hui, il est grand temps de changer de lunettes et d'adopter d'autres instruments de mesure que les taux d'équipement des ménages en ordinateurs et internet.
Ce dont il est question dans les études citées dans le rapport détaillé, c'est de l'évolution rapide des usages qui amène le fossé générationnel à se creuser davantage. La question des compétences numériques minimales à maîtriser pour être citoyen de plein droit dans la Société de l'information se trouve encore reléguée au second plan par rapport aux intérêts économiques des acteurs industriels du numérique.
Les décalages de générations constatées dans les pratiques culturelles et les usages du numérique s'observent aujourd'hui sur des décades et non plus des générations démographiques de 25 ans. (voir O. Donnat). Les pratiques communicationnelles qui se développent rapidement chez les adolescents (tendance à être connectés en permanence via téléphone mobile, l'usage de Facebook en lieu et place de la messagerie électronique, ...) bouleversent déjà les échanges et relations interpersonnelles au sein des familles. Cela conduit à une perte de repères de la part de pas mal de parents et contribue à éloigner les personnes âgées de leur propre famille.

Il n'est donc déjà plus question d'ordinateurs et d'internet, mais bien de culture numérique en général, celle-ci incluant la maîtrise de la téléphonie mobile par les seniors, l'accès internet depuis des périphériques autres qu'un ordinateur (tablettes, consoles de jeux, télévision, …), la dématérialisation des supports (musique, vidéo, presse en ligne, livre numérique …) ...
De tout ça, point n'est question dans les trois propositions servies aux parlementaires.

Les 3 propositions du rapport

> **1- Accorder, dans le cadre du "Plan de développement des usages du numérique à l'école", une attention particulière aux jeunes (15-24 ans) à l'écart du numérique en leur proposant des formations adaptées (y compris en dehors du cursus scolaire) et en mettant à leur disposition des ordinateurs et des abonnements à tarif réduit.**

Cette proposition reprend les principaux éléments du Plan présenté par Luc Chatel, Ministre de l'Education nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative en novembre 2010, dans la lignée des conclusions du rapport Fourgous. Nouveauté, elle insiste sur la fraction des jeunes de 15 à 24 ans les moins diplômés (un tiers d'entre eux), qui même s'ils ont les compétences instrumentales pour manipuler les outils numérique, ne maîtrisent pas les compétences informationnelles et stratégiques permettant de chercher, d'évaluer et de comprendre l'information qui leur sera utile au sein de la masse d'informations disponibles.
Encore une fois, dès qu'il est question du numérique, les décideurs sont obnubilés par la jeunesse, là où la priorité devrait être donnée aux seniors, lorsqu'on se préoccupe de risques d'exclusion.
Par ordre d'importance significative dans les écarts observés au niveau des usages des TIC, c'est le fossé générationnel qui sort en tête. Pourtant, lorsqu'il s'agit de plan d'action, c'est la dimension fossé culturel qui est mise en avant, mais pas en évoquant la nécessité de former les ouvriers du bâtiment ou les femmes peu qualifiées élevant seules leurs enfants …
En effet, il est préférable de recommander une action qui est déjà prévue et décidée, comme cela on est sûr de ne pas se tromper et de ne pas engager de dépenses supplémentaires.
Je serais curieux de comprendre comment l'Education nationale dans son « Plan de développement des usages du numérique à l'école » pourrait toucher les 15-24 ans les moins diplômés, c'est à dire justement ceux qui sont déjà sortis du système scolaire !
Ceci étant dit, leur *« mettre à disposition des ordinateurs »* ne coûtera pas trop cher : il existe déjà les Points-Cyb du réseau Information-Jeunesse, dont les financements sont essentiellement assurés par les collectivités territoriales …et pour les *« abonnements à tarif réduit »*, il y a des chances que l'on se dirige vers des opérations de communication autour de forfaits internet pour les jeunes, sur lesquelles l'Etat apposera son logo, mais qui seront uniquement des opérations de marketing des opérateurs, qui rattraperont le manque à gagner initial sur des engagements de durée et des services annexes facturés au prix fort.

> **2- Permettre un accès haut débit à bas coût pour les plus démunis par un abaissement des tarifs d'accès à Internet résultant soit d'un renforcement de la concurrence, soit de la mise en place d'un tarif social de l'Internet, ainsi que par le déploiement du réseau d'espaces numériques publics et la mise à disposition d'ordinateurs.**

Il est vrai que pour un certain nombre de familles modestes, le budget téléphonie-Internet-AbonnementsTV pèse lourd. Beaucoup de ces familles ont renoncé à la téléphonie fixe pour se contenter de téléphones mobiles à carte prépayées. Cependant, le gouvernement de François Fillon a déjà tenté de berner l'opinion publique en annonçant début 2010 la nécessité d'un tarif social sur

des abonnements triple Play à 20 € … formules qui existaient déjà chez les opérateurs !
Descendre encore en dessous, risque de se traduire par un service limité à l'internet : pas de TV, pas de téléphonie vers les mobiles, alors que ce sont justement les services plébiscités par les ménages à faible revenus.

Cette deuxième mesure, comme déjà vu précédemment, présente l'avantage de ne rien coûter puisque qu'elle devrait résulter mécaniquement de la mise en concurrence des opérateurs... Bon évidemment l'application de la TVA à 18,6 % fin 2010 sur les abonnements triple play vient un peu perturber ce bel exemple de credo libéral. Sans compter que l'inexorable montée de la demande de débits plus élevés pour satisfaire la consommation de vidéos à la demande, risque de venir renforcer les écarts existants entre les accès bas de gamme à caractère social et les accès en fibre optique, accessibles aux ménages les plus aisés des grandes villes.
Le *« déploiement du réseau d'espaces publics numériques »* semble dans le rapport devoir s'appuyer essentiellement sur le réseau Cyber-base. Quand on connait le désengagement progressif de la Caisse des Dépôts sur ce dossier, on est en droit d'être inquiets pour l'avenir de ces lieux ...

3- Familiariser les personnes âgées aux outils numériques par un accompagnement personnalisé et des logiciels, voire des matériels, adaptés. Cela leur permettrait de correspondre plus aisément avec leurs proches, de bénéficier d'un suivi médical à distance, et ainsi de rester chez elles plus longtemps.

Les personnes âgées sont à mon avis LE public prioritaire sur lequel tous les efforts devraient être concentrés. C'est donc une bonne chose qu'il figure parmi les 3 préconisations de ce rapport.
Cependant, je crains que le rapport insiste trop sur une vision déjà obsolète : pour accéder à internet, il faut s'initier à l'informatique et à la maîtrise d'un ordinateur.
Il manque singulièrement d'une vision prospective intégrant la place prise par les terminaux mobiles (smartphones, tablettes numériques), par les consoles vidéo familiales (Wii, Xbox Kinect, …), par les appareils photos et caméras numériques.
Il n'anticipe pas le bouleversement que représente pour ces personnes la dématérialisation des supports de conservation de la mémoire, ainsi que les changements profonds dans le domaine de l'édition et la diffusion de la musique, de la presse, de vidéos, etc.

Brotcorne P., Mertens L. et Valenduc G. (2009), Les jeunes off-line et la fracture numérique. Les risques d'inégalités dans la génération des « natifs numériques », rapport publié par le Service public de programmation (SPP) fédéral « Intégration sociale », Bruxelles, septembre, 90 p.

Approche générationnelle des pratiques culturelles et médiatiques par le Département des études, de la prospective et des statistiques (Culture et prospective. Pratiques et publics, 2007-3

Non-usages de l'ordinateur et d'internet selon les groupes les plus exclus du numérique
Graphique extrait du rapport du Centre d'Analyse Stratégique sur "Le Fossé numérique en France" (avril 2011).
Données INSEE 2008 : enquête sur les TIC auprès des ménages.

Vers une définition de la médiation numérique

Définir la médiation numérique, pour quoi faire ?

Ce travail de définition contribue à construire une identité professionnelle pour les personnes chargées d'accompagner les usages des technologies, services et médias numériques.
Ces personnes peuvent être,

- des professionnels spécialement affectés à cette mission : animateurs-trices multimédia dans des lieux d'accès publics à internet ou Espaces publics numériques, intervenants vacataires d'ateliers d'initiation, formateurs-trices intervenants auprès de publics en insertion sociale ou professionnelle, …
- des personnes exerçant occasionnellement ce rôle dans le cadre de leurs fonctions professionnelles ou bénévoles : bibliothécaires, médiateurs-trices culturels, conseillers d'insertion, assistant-e de vie auprès de personnes âgées, éducateurs-trices auprès de personnes handicapées, …

La médiation numérique : un enjeu d'équité

Dans une société dite « de l'information » ou « de la connaissance », une maîtrise minimum des outils technologiques (ordinateur, guichets et bornes automatiques, téléphone mobile, et autres assistants numériques), compétences informationnelles pour se repérer dans la masse d'informations disponibles, de même qu'un rudiment de culture générale sur le numérique (principes de fonctionnement des réseaux, éco-système des médias numériques, règles éthiques et juridiques, ...), tendent à devenir des compétences nécessaires pour exercer une citoyenneté de plein droit.

Il existe une catégorie de personnes qui ne sont pas familières avec les technologies numériques, qui ignorent les services et contenus auxquelles elles permettent d'accéder, qui peinent à s'adapter aux évolutions rapides des matériels, au point de se trouver défavorisées, voire handicapées, dans leur vie quotidienne du fait de leur manque d'autonomie dans l'usage de ces outils.

Accompagner ces personnes vers l'autonomie dans ce nouvel environnement où la communication humaine est de plus en plus souvent médiatisée (dans le sens où elle passe par des « objets et systèmes communicants » tels que téléphones, ordinateurs, messageries, réseaux sociaux …) est un véritable enjeu de société : un enjeu d'équité.

> *Remarque :Dans l'univers des bibliothèques, le terme de "médiation numérique" a commencé à être utilisé par certains bibliothécaires dans un sens assez différent, qui désigne davantage les nouvelles formes de médiation des collections grâce à l'usage des outils numériques (Voir notamment la définition de **Silvère Mercier** sur son blog Bibliobsession ou la présentation de **Lionel Dujol** sur Slideshare). Médiation de la culture numérique versus Médiation culturelle via le numérique, les deux approches sont complémentaires et peuvent cohabiter, il faut juste préciser d'où on parle et à qui on s'adresse.*

Une première proposition de définition

> ***« La médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques ».***

Des publics variés … Oui, mais priorité aux publics éloignés

Certains publics sont plutôt autonomes dans leur appropriation du numérique, soit parce qu'ils font partie des pionniers et premiers à adopter les nouveautés, soit parce qu'ils ont pu bénéficier d'une formation ou d'un accompagnement par des collègues dans le cadre de leur activité professionnelle, soit parce qu'ils

disposent déjà d'un capital culturel et de compétences de niveau élevé qui facilitent leur adaptation au changement.

Le **fossé numérique**, qui caractérise les disparités d'accès et d'utilisation de l'informatique et de l'internet, prend selon les spécialistes 3 dimensions (voir le Rapport du CAS « Le fossé numérique en France » - 20 avril 2011) :

- **générationnel** : en fonction de l'âge
- **social** : selon le niveau de revenus
- **culturel** : selon le niveau d'instruction

On compte parmi les publics prioritaires des actions de médiation numérique :

- les personnes âgées de plus de 55 ans,
- personnes à faible revenus (revenus mensuels du ménage inférieur à 1.500 €)
- femmes au foyer avec pas ou peu d'expérience professionnelle
- femmes seules avec enfants (famille monoparentale)
- chômeurs de longue durée
- professions peu qualifiées, travailleurs manuels
- personnes ayant un faible niveau d'instruction (Brevet ou fin de collège et moins)
- personnes en situation d'illettrisme
- personnes handicapées
- ...

Des études récentes du groupe e-inclusion du laboratoire M@rsouin (Voir P. Plantard, Pour en finir avec la fracture numérique ...", ed FYP, 2011), font apparaître le rôle important d'un facteur jusque là ignoré, l'**isolement social**. L'insertion d'une personne dans des réseaux de sociabilité, professionnels ou de proximité, constitue un capital de ressources et de compétences humaines que l'on peut mobiliser pour se faire aider. Les personnes isolées socialement, quelque soit leur niveau socio-culturel et leur âge, sont plus exposées que les autres aux différentes formes d'exclusion numérique (pas d'équipement, manque de compétences, peu d'intérêt et de motivation ...).

L'évolution rapide des systèmes technologiques amène aussi à constater l'obsolescence des premières compétences numériques, acquises pour certains dans les années 90 ou avant (certains chercheurs parlent à ce propos de « **fracture au second degré** », voir P. Brotcorne & G. Valenduc, Construction des compétences numériques et réduction des inégalités, FTU Namur, Juin 2008). On peut ainsi savoir utiliser la bureautique sur un ordinateur, la messagerie électronique et le web, mais se sentir perdu avec les nouveaux services web 2.0, les réseaux sociaux, les smartphones, la musique et la vidéo dématérialisées …
Ainsi, tant que l'industrie du numérique connaîtra une phase d'expansion et de renouvellement rapide, on peut penser que les besoins de médiation numérique resteront élevés et diversifiés, et ce dans toutes les couches de la population.

Accompagner vers l'autonomie : apprendre à apprendre, plutôt que des procédures

De nombreux programmes d'initiation et de formation à l'informatique et à l'internet se contentent de développer des compétences instrumentales, en utilisant qui plus est une approche procédurale.

Il en résulte que les apprenants sont démunis au moindre changement d'interface à l'occasion d'une nouvelle version de logiciel, et éprouvent les plus grandes difficulté à s'adapter d'un système d'exploitation à un autre.

La médiation numérique doit **permettre aux publics d'exercer un choix et un regard critique sur les systèmes technologiques** qu'ils apprennent à utiliser. Pour cela, il est indispensable que les savoirs procéduraux soient complétés par la construction de compétences informationnelles (ex : capacité à trouver l'information recherchée sur le net ou dans une base de données) et de compétences stratégiques (ex : capacité à choix l'outil le mieux adapté pour effectuer une tâche précise ou obtenir un résultat

particulier).

D'autre part, du fait de l'obsolescence rapide des savoir-faire liés aux technologies de l'information, les méthodes pédagogiques utilisées doivent privilégier le développement de compétences transversales et de méta-compétences cognitives, c'est à dire que l'accent doit être mis sur la capacité « d'**apprendre à apprendre** ».

Ce qui ne relève pas de la médiation numérique

- Les actions de formation visant à développer des compétences professionnelles opérationnelles et la maîtrise pratiques de dispositifs technologiques spécifiquement utilisés dans le monde du travail.
- Les démonstrations ou actions de promotion de services uniques ou technologies spécifiques, sans qu'il soit donné au public la possibilité de comparer plusieurs systèmes

La posture adaptée pour réussir la médiation numérique

La médiation numérique s'inscrit dans le champs de l'Éducation informelle

Médiation numérique et médiation culturelle ont un positionnement commun, comme le suggère cet extrait d'une définition de la médiation culturelle, et se situent toutes les deux dans le champs de l'éducation informelle.

> Située à l'intersection du culturel, de l'éducation, de la formation continue et du loisir, la médiation culturelle s'inscrit dans le champ ce que l'on appelle l'éducation informelle. A la différence de l'éducation, au sens usuel du terme, l'éducation informelle n'est ni obligatoire, ni contrainte par un programme exhaustif à dispenser, ni par une validation des acquis à organiser. Ces visées sont tout à la fois éducatives (sensibilisation, initiation, approfondissement ...), récréatives (loisir) et citoyennes (être acteur de la vie de la cité).
>
> *Jacky Beillerot, article « Médiation » in Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation, Nathan, 2000.*

Créer ou développer un lien avec la technologie suppose la neutralité

Afin de mieux comprendre la posture du médiateur numérique, il est intéressant d'interroger le cadre générique de la médiation, dont le rôle est de **faciliter la relation entre deux parties entretenant des relations distantes voire conflictuelles**.

> Les médiateurs [culturels] s'attachent à favoriser l'émergence de confrontations et de rencontres efficaces sur le plan artistique et culturel. Le problème n'est plus seulement de sensibiliser des populations à la culture mais de soutenir les mutations du champ culturel (crise des valeurs, conflit des références, coexistence culturelle, etc.). La fonction des médiateurs revient à relier, favoriser des passages ou des liaisons, surtout lorsque de heurts culturels sont prévisibles et qu'il faut renforcer la cohésion du groupe et lui forger une identité.
>
> *Christian Ruby in Emmanuel de Waresquiel, Dictionnaire des politiques culturelles, Larousse, CNRS, 2001.*
>
> Médiation judiciaire : [mettre en relation deux parties] « sur la base de règles et de moyens librement acceptés par elles, en vue soit de la prévention d'un différend ou de sa résolution, soit de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale».

Médiation sociétale : « Action de mettre en relation deux termes afin de constituer ou de développer le lien social et de traiter ou prévenir d'éventuels conflits».

Briant et Y. Palau, La médiation, Paris, 1999.

Dans ce contexte, l'attitude idéale du médiateur consiste à ne formuler **aucun jugement de valeur**, qu'il soit positif ou négatif,sur les parties en présence, c'est à dire les publics et les technologies ou services. Cela suppose donc une **neutralité vis à vis des technologies** présentées.

Dans le cas de la médiation numérique, il s'agit d'aider les publics accueillis à créer ou développer un lien plus intime et décomplexé avecles technologies, produits ou services numériques susceptibles d'entrer dans leur univers domestique et leur environnement quotidien.

Ce que le médiateur numérique n'est pas

« Ne formuler aucun jugement de valeur », cela signifie que :

- Le médiateur n'est **pas un évangélisateur** : il n'est pas là pour promouvoir un progrès technologique qui serait nécessairement synonyme de progrès social pour les personnes.
- Le médiateur n'est **pas un vendeur** ou un marieur : il propose de mettre en relation, mais il n'a pas d'objectifs quantitatifs de « contrats d'adoption » à faire signer. Il a une obligation de moyens, mais pas une obligation de résultats.
- Le médiateur n'est **pas un préconisateur** : son rôle à d'informer et de former la personne afin qu'elle puisse faire des choix par elle-même et non pas de lui conseiller ce qui est le mieux pour elle.

Priorité à la relation

Nous reprenons à notre compte les propositions de Jean Caune à propos de la médiation culturelle (Voir *Les conditions pour penser la notion de médiation culturelle en France, ces cinquante dernières années,* in *Culture pour tous*, Actes du Colloque international sur la médiation culturelle - Montréal – Décembre 2008),
en les adaptant à la médiation numérique, ce qui donne les recommandations suivantes aux personnes chargées d'organiser la médiation :

Il faut « mettre l'accent sur la relation plutôt que sur l'objet » technologique.

- La **relation du médiateur avec le public** : il ne s'agit pas de savoir si le médiateur est « aimable », « gentil »ou « pédagogue », mais s'il ou elle a le bon profil. L'idéal est de réduire la distance entre le médiateur et le public en terme de différentiel d'âge, de genre, de milieu socio-culturel, d'origine ethno-linguistique …
- La **relation du public avec l'institution** : certains lieux (musée, bibliothèque, école …) peuvent être intimidants pour des publics qui n'y ont jamais mis les pieds ou en ont un mauvais souvenir.
- La **relation du public avec la technologie** : ne pas sous-estimer l'importance des peurs, sentiment d'infériorité, croyance à l'aspect magique de la technologie, …

Il faut « **s'interroger sur l'énonciation, plutôt que sur le contenu** de l'énoncé ».

Prenons un exemple pour illustrer cette formulation un peu complexe :

- Dans l'action d'un Espace public numérique, *« privilégier le contenu »* consisterait à proposer des **initiations** à Word ou OpenOffice, dont le contenu serait centré sur l'apprentissage des fonctionnalités des logiciels.

- *« Questionner l'énonciation »*, c'est à dire la façon dont le public va s'approprier et interpréter les savoirs pratiques ou théoriques proposés, revient à contextualiser les apprentissages dans le cadre d'usages sociaux, de projets personnels ou collectifs, en proposant d'accompagner les personnes à faire un album de photos de famille au format numérique, de s'initier à la recherche sur internet en préparant un voyage, etc

Il faut « **privilégier la réception plutôt que la diffusion** ».

- L'objectif de réduction de la fracture numérique qui a prévalu à la création des EPN avec des objectifs quantitatifs d'amélioration du taux de ménage équipés et connectés à internet, privilégie clairement la diffusion des technologies ; cette approche relève du développement économique ou local, mais pas de la médiation numérique.
- Lorsqu'on se situe dans une perspective d'insertion sociale par le numérique (ou e-inclusion), la démarche privilégie nettement la qualité de la réception ; il s'agit là d'une véritable posture de médiation numérique.

Assises de la médiation numérique
au service des territoires et de leurs habitants

http://assmednum.corse.fr

Vers une définition de la médiation numérique

Philippe Cazeneuve (Oxalis-scop)
www.savoirenactes.fr

CC BY SA

Collectivité Territoriale de Corse

l'Europe s'engage en Corse

Société de l'Information ...

ou Société de la Connaissance

Fracture numérique ...

ou Fossé numérique

Photo : Shibboleth - Doris Salcedo (Tate Modern Gallery)

Les hommes construisent trop de murs et pas assez de ponts

(Isaac Newton 1642-1727)

3 fossés :

- générationnel

- culturel

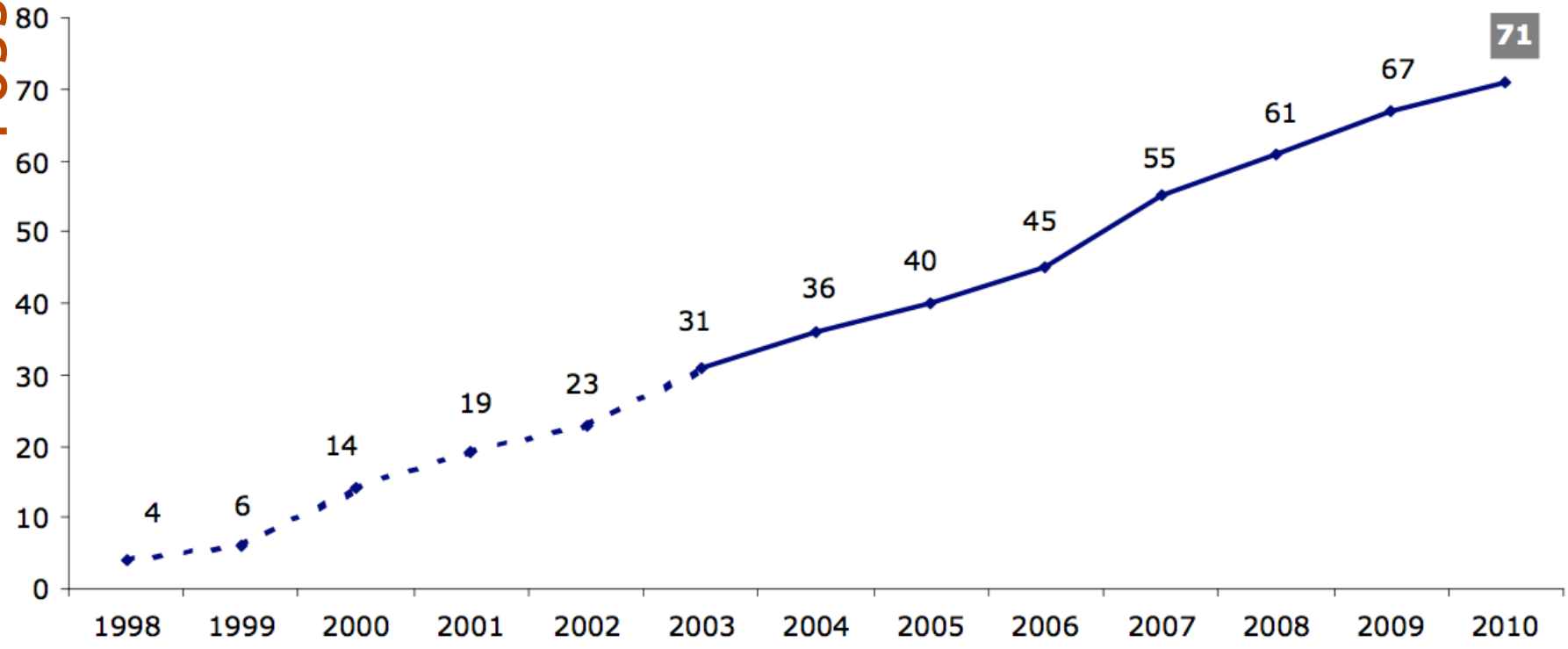
- social

ÉQUITÉ

Fossé numérique

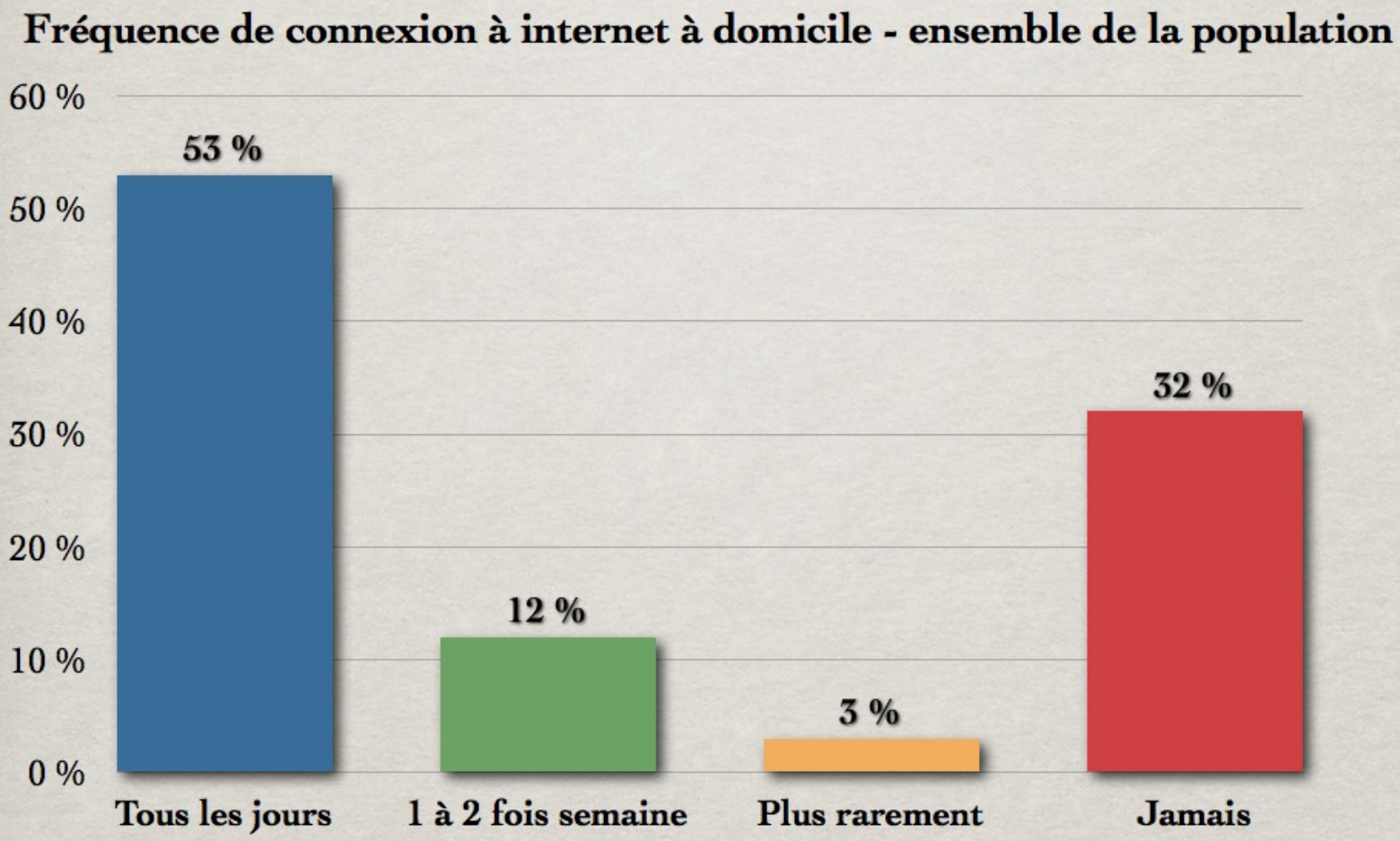
Graphique 21
Taux d'équipement en connexion internet à domicile

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Fossé numérique



Source : CREDOC, Enquêtes «Conditions de vie et Aspirations des Francais» - 2010

E-inclusion ...

ou Insertion sociale via le numérique

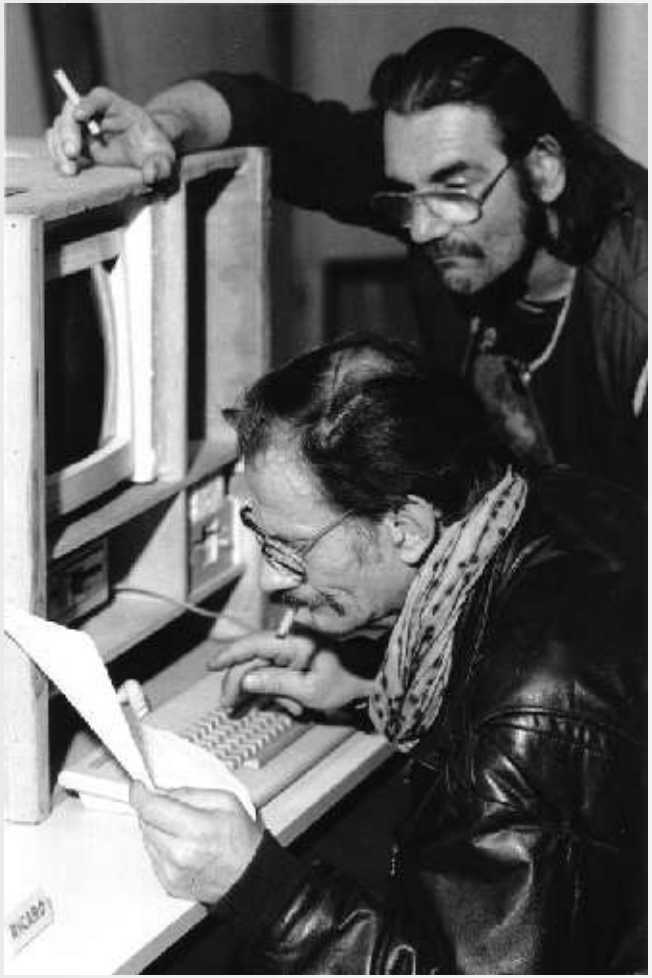


Photo : ATD Quart-Monde

Le numérique est un moyen, pas une fin en soi

AUTONOMIE

Illettrisme numérique ...

ou Compétences numériques

Littératie *(Literacy)*

« Aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités. »

(OCDE - 2000)

CAPACITATION

Education populaire ...

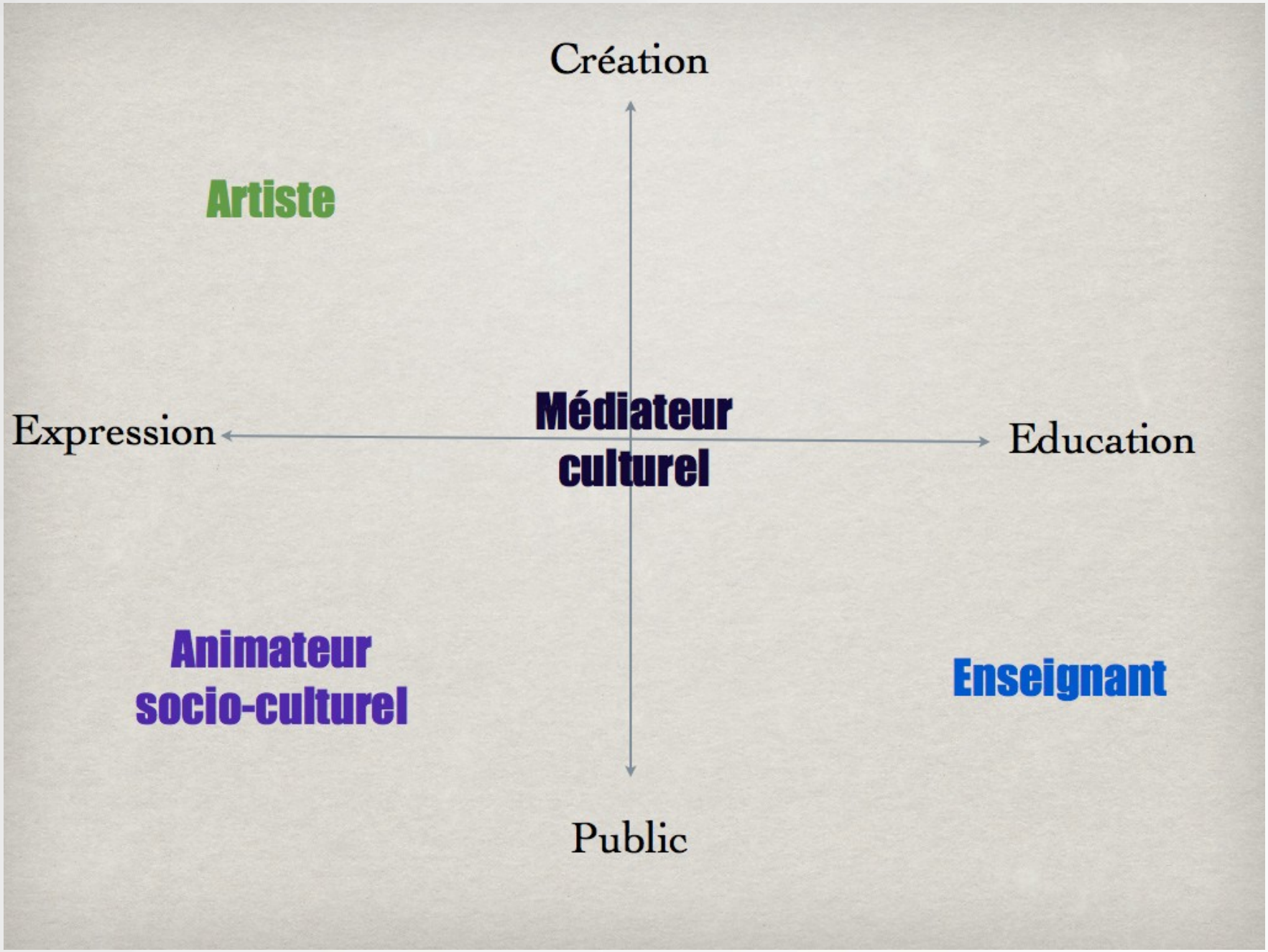
ou Médiation culturelle

L'art, c'est le plus court chemin de l'homme à l'homme

(André Malraux)

ÉDUCATION INFORMELLE

Médiation culturelle



Médiation culturelle via le numérique ...

ou Médiation de la culture numérique

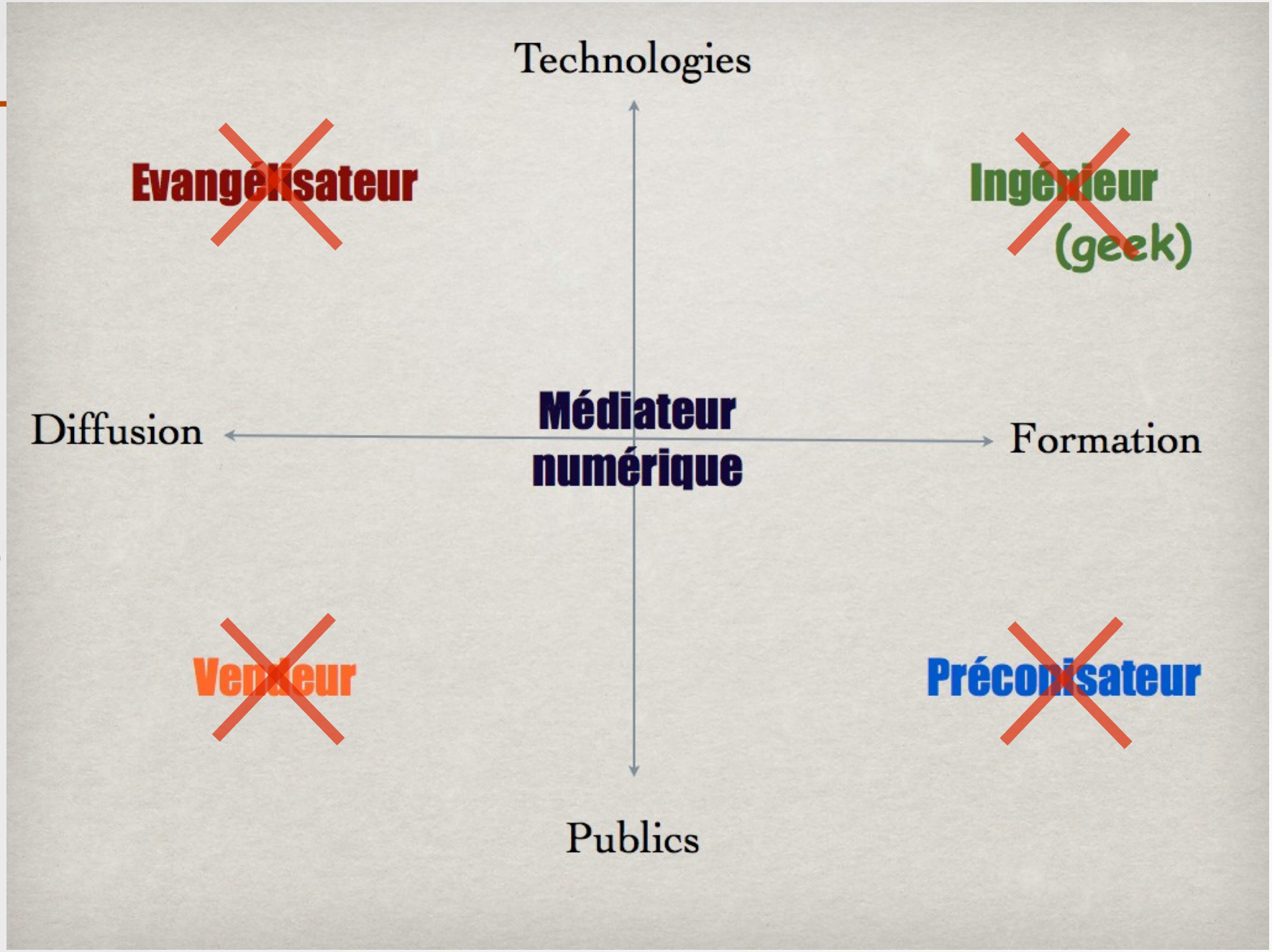
Médiation numérique

« Accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques. »

(P. Cazeneuve - 2011)

PRIORITÉ = PUBLICS ELOIGNÉS

Médiation numérique



Apprendre l'informatique ...

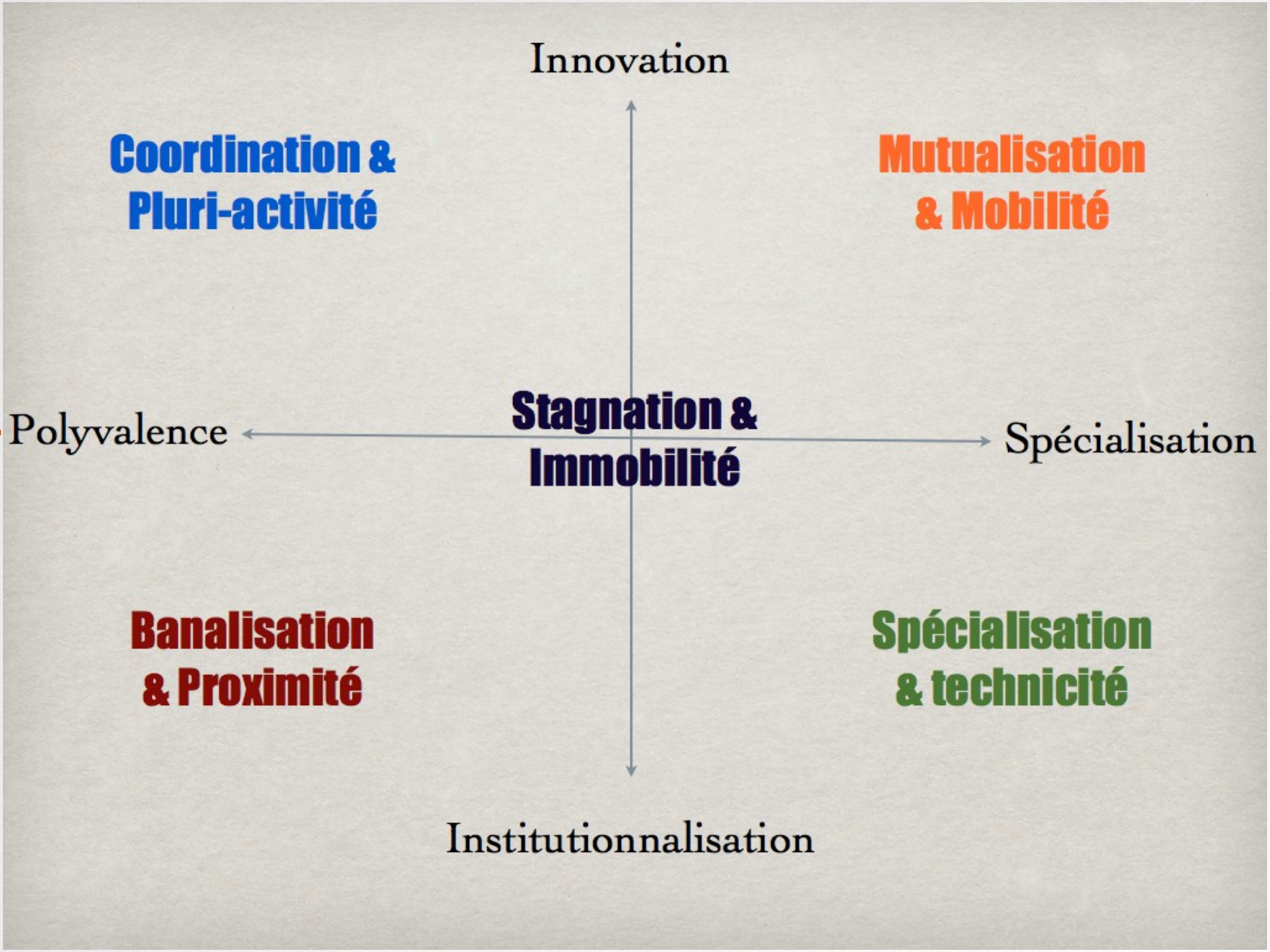
ou Apprivoiser le numérique ?

Médiation numérique

Créer des environnement facilitant l'acquisition et le développement d'une culture et de compétences numériques.

DÉVELOPPER L'AUTONOMIE

EPN, quel avenir ?



Assises de la médiation numérique

au service des territoires et de leurs habitants

Ajaccio - Palais des Congrès - 19, 20 et 21 septembre 2011

La route de la médiation numérique n’est pas un long fleuve tranquille

La conférence d'introduction que j'ai tenu le 19 septembre dernier au Palais des Congrès d'Ajaccio, dans le cadre des Assises nationales de la médiation numérique a duré une cinquantaine de minutes. Elle avait pour objectif de poser des bases communes au plus grand nombre, en faisant quelques rappels sur l'histoire et les enjeux et en introduisant cette notion de *« médiation numérique »* nouvelle pour pas mal de monde. Elle s'appuyait sur l'article « Vers une définition de la médiation numérique », publié avant les Assises, mais apportait aussi des éléments nouveaux.

Voici le lien vers les diapos projetées durant la conférence :
https://www.slideshare.net/pcazeneuve/vers-une-definition-de-la-mediation-numerique

Mon intervention a soulevé par mal de réactions et discussions, lors des assises et à distance. J'ai volontairement forcé un peu le trait et insisté à l'oral sur certaines questions sensibles, afin d'enclencher des remises en question et des débats. Si l'échange n'a pu avoir lieu immédiatement après en plénière, il s'est fait entre les participants dans les couloirs, à table et dans les ateliers ultérieurs … ce qui était le but recherché.
Parmi mes provocations assumées, j'ai appuyé sur le fait que si on prétendait *« lutter contre la fracture numérique »*, alors les jeunes n'étaient pas un public prioritaire dans les EPN ... et de ce fait les actions qui leur étaient proposées devaient s'inscrire plutôt dans une perspective d'*Education aux médias*, ce qui n'est pas vraiment la même chose en terme d'objectifs et de pratiques pédagogiques.

La définition de **la posture du médiateur, neutre vis à vis des technologies et des publics**, a beaucoup de mal à être entendue. Elle est peut-être mal formulée, mais ce qui est sûr c'est qu'elle heurte de front des années de pratiques d'animateurs *évangélisateurs* et missionnaires des nouvelles technologies, ou bien plus encore, les volontés émancipatrices des *« éducateurs du Peuple »* ou les prétentions civilisatrices des *hérauts de la Culture*.

Pour ce qui est des réactions sur Twitter (#assmednum), malheureusement le fil Twitter a perdu l'historique d'une bonne partie des messages échangés pendant la conférence. Lorsque j'ai cherché à les consulter le lundi après-déjeuner, beaucoup avait déjà disparus. Les réactions de **Silv@e** (alias **Silvère Mercier**), parmi les plus nombreuses, les plus critiques et les plus virulentes, ont été suivies par un article étayé sur son blog Bibliobsession : *Médiation numérique, réappropriation vs autonomie* [http://www.bibliobsession.net/2011/09/29/mediation-numerique-territoire-assmednum/]

Je m'attendais à cette réaction, puisqu'il a été parmi les premiers (sinon le premier et je salue son initiative précoce) à chercher à donner une définition de la Médiation numérique, … et qu'elle est très différente de celle que je propose ! Je réagirais point par point aux arguments intéressants qu'il développe dans un article spécifique à venir. Je vais prendre un peu mon temps, car **mon souci n'est pas de polémiquer mais de construire**, d'expliquer plus clairement pour mieux me faire comprendre, d'entendre les critiques fondées et d'en tenir compte pour faire évoluer la définition proposée, et certainement pas de convaincre qui que ce soit d'adhérer à ma vision personnelle du sujet.
Ça ne me dérange pas du tout qu'il circule plusieurs définitions différentes de la médiation numérique, pour peu qu'elles soient étayées et qu'elles soient fonctionnelles, c'est à dire qu'elles aident les professionnels à cerner leurs missions et à faire reconnaître leurs actions.

Médiation numérique en bibliothèque : enjeux et bonnes pratiques

Médiation numérique : une notion émergente

La notion de médiation numérique est apparue depuis quelques années dans le jargon des médiateurs culturels, des bibliothécaires et des animateurs multimédia.

Pour les uns, elle désigne le fait de s'appuyer sur des dispositifs numériques pour mener un travail de médiation culturelle. Il s'agit par exemple d'assurer la médiation des collections d'une bibliothèque auprès des lecteurs, via la mise en place d'un blog, d'un site portail, ou via les réseaux sociaux. On parle parfois de ***médiation documentaire numérique***.
Dans le domaine muséal, les anglo-saxons parlent de *digital interpretation* pour désigner le recours aux technologies numériques : reconstitution de bâtiments en 3D, visite virtuelle dans des images de synthèse, applications de « réalité augmentée » sur des smartphones ... Il s'agit de ***muséographie numérique***.

Pour les professionnels de l'accès public à internet, la médiation numérique consiste à « accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques » (CAZENEUVE, 2011[1]). Ateliers d'initiation, réalisation collaborative d'un site sur la mémoire locale, organisation d'un tournoi de jeux vidéos, rencontre-débat sur la sociabilité à l'heure des réseaux sociaux … Il s'agit ici de ***médiation des usages du numérique***.

Dans ces approches en partie décalées, on note que se mèlent deux notions distinctes mais complémentaires. Il importe de ne pas faire la confusion entre :

- La notion de **médiation** qui désigne plutôt l'intervention humaine, qui vient accompagner le public et faciliter son accès à la culture, à l'apprentissage de nouvelles pratiques, à la maîtrise des technologies ...
- La notion **médiatisation** qui évoque le recours à des dispositifs technologiques pour créer, publier, diffuser des supports ou des interfaces de communication (des médias).

On pourrait donc pour être précis, parler de **médiation culturelle médiatisée** lorsque l'on recourt à des dispositifs numériques pour valoriser collections, oeuvres ou documents. Et parler de **médiation des usages du numérique**, pour le travail d'accompagnement des publics à transposer leurs habitudes et savoir-faire pratiques dans un environnement numérisé.

Les enjeux pour la profession

Suffit-il d'inventer un nouveau mot pour donner naissance à un nouveau métier, à de nouveaux emplois ?

De mon point de vue, il ne s'agit pas pour les bibliothécaires de changer de métier (la médiation culturelle), mais plutôt de continuer à l'exercer dans un environnement sociétal, économique et technologique en mutation. On ne met pas des dispositifs numériques dans les bibliothèques « pour être dans le coup », mais parce que le numérique est en train de bouleverser le monde de l'édition et des médias.

Les périodiques scientifiques n'existent quasiment plus que sous forme électronique et la presse est fortement impactée par la lecture sur écrans (les abonnés numériques au quotidien *Le Monde* représentent 13% de la diffusion papier). Si le livre numérique peine à décoller en France (3% du marché en 2012 contre 20% aux USA), son arrivée rebat les cartes dans les rapports bien installés

entre auteurs, éditeurs, diffuseurs, libraires, bibliothèques et lecteurs.

La dématérialisation de la musique est déjà le quotidien des adolescents (90% d'entre eux écoutent de la musique sur internet) et se diffuse dans le reste de la population au point de toucher un français sur deux. Pour la vidéo, l'achat cède la place au streaming et au téléchargement de fichiers chrono-dégradables. A terme, producteurs, éditeurs, diffuseurs pourraient être virtuellement en mesure de se passer des lieux d'intermédiation que sont : librairies, disquaires, médiathèques et autres espaces de diffusion de ces oeuvres et produits culturels.

Cependant, si le besoin d'aller dans un lieu pour se procurer le support disparaît pour nombre d'usagers, le besoin de conseils pour se repérer, dans la masse de données disponibles sur le web ou dans les catalogues en ligne, est lui en constante augmentation. Loin de supprimer le besoin de médiation, la dématérialisation des oeuvres génère au contraire de nouvelles demandes, empruntant des canaux de communication (réseaux sociaux, forums de discussion, sites de partage ...) encore peu usités par les professionnels de la Culture.

Apprendre de l'expérience des autres

La profession des bibliothécaires n'est pas la première à être impactée par l'arrivée du numérique. Prendre un peu de recul pour tirer les leçons d'expériences passées peut donc s'avérer utile. Essayons par exemple de ne pas renouveler les erreurs commises en introduisant l'informatique à l'école. En transposant les recommandations de Michaël Trucano (expert Éducation auprès de la Banque Mondiale'[2]) dans l'univers des bibliothèques, on obtient les bonnes pratiques suivantes :

- acheter des liseuses/tablettes à l'usage des bibliothécaires, afin qu'ils-elles s'approprient les nouveaux usages de lecture à l'écran, avant de les proposer aux lecteurs ;
- prêter des liseuses/tablettes chargées avec des contenus choisis par les bibliothécaires : sélection d'actualité ou thématique, intégrale de l'oeuvre d'un auteur …
- diversifier les systèmes technologiques mis à disposition, en évitant de privilégier un seul système d'exploitation, un seul modèle, un seul fabricant ;
- proposer différentes modalités d'accès aux contenus (internet via wifi, applis smartphones et tablettes, presse en ligne, liseuses, borne d'écoute de musique …) ;
- multiplier les canaux de présence en ligne de la bibliothèque (site web, catalogue en ligne, blog, réseaux sociaux, flux RSS, sites de partage de photos et vidéos).

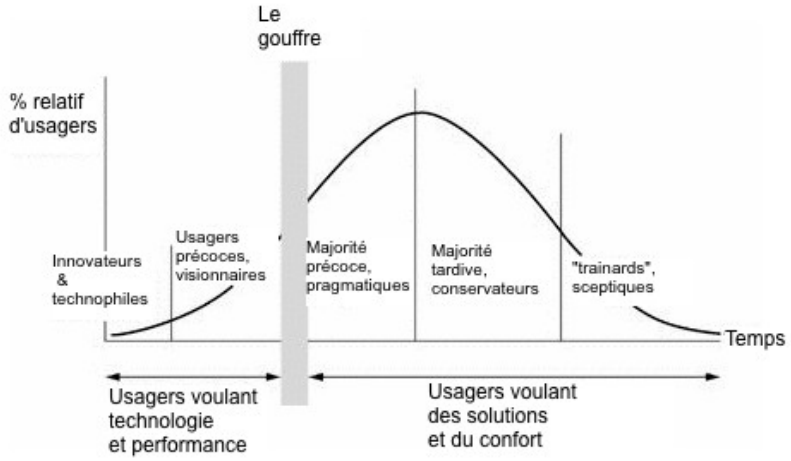
Accompagner l'innovation et le changement

Comment accompagner les professions culturelles vers ce passage à un travail de médiation, médiatisé à travers des dispositifs numériques ? Comment ne pas céder à la mode et aux gadgets rapidement obsolètes, en se donnant les moyens d'intégrer des pratiques innovantes sans exclure personne ?

Pour faire face à ces bouleversements, il est intéressant de se référer au modèle de diffusion de l'innovation de ROGERS [3,] qui décrit quelques caractéristiques facilitant l'adoption d'une innovation technologique :

- les usagers doivent percevoir des avantages par rapport à l'existant ;
- elle doit être compatible avec les valeurs et pratiques existantes ;
- il faut qu'elle soit simple d'utilisation, que l'on puisse l'essayer avant et qu'elle amène des résultats visibles.

Choisir les bons médiateurs de l'innovation



Les tous premiers usagers sont attirés par la nouveauté et les performances technologiques, contrairement à la plus grande majorité qui recherche confort et simplicité d'utilisation. Ces « usagers précoces » sont en général d'assez mauvais médiateurs auprès de leur entourage professionnel. Ils adoptent souvent une posture d' « évangélisateur », inondent les collègues de bons conseils, n'hésitant pas à se moquer ouvertement des « techno-sceptiques ».

Pour franchir le gouffre qui sépare le cercle restreint des pionniers, de la masse des usagers ordinaires, il est important de s'appuyer sur des médiateurs-trices capables d'adopter une posture d'écoute et de respect des habitudes des autres. Ils-elles valoriseront le chemin parcouru par les personnes les plus éloignées des outils, au lieu de mettre en avant leur propre dextérité.

Regarder les performances d'un champion n'a jamais fait progresser un débutant.

[1] CAZENEUVE Philippe, « Vers une définition de la médiation numérique », *Carnets de la médiation numérique*, *Actes des 1ères Assises de la médiation numérique à Ajaccio* (septembre 2011), CT de Corse & CréATIF, juin 2012 .

[2] Ces éléments sont inspirés en partie d'un article de Michael Trucano sur le blog Edutech « Worst practice in ICT use in education » (avril 2010) - http://blogs.worldbank.org/edutech/worst-practice

[3] ROGERS, E. M. , *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press, 2003.

médiation numérique et territoire

Si le terme de médiation numérique s'applique à l'univers des institutions culturelles, bibliothèques et musées, il concerne aussi le territoire. Où le réseau permet aux différents acteurs locaux de se mettre au service du citoyen.

accompagner des publics dans les usages du numérique

Le terme de médiation numérique est utilisé aujourd'hui dans le domaine de l'aménagement numérique du territoire et de l'accompagnement des usages. Dans cet univers professionnel, la médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques.

Au-delà des ateliers d'initiation aux outils, il s'agit de mettre en œuvre des projets permettant aux participants de s'approprier des usages en situation : réalisation d'un site sur la mémoire et le patrimoine local, tournoi de jeux vidéos en doublette parent-enfant, rencontre-débat sur les libertés et responsabilités individuelles dans l'usage des réseaux sociaux...

facettes complémentaires

Ce qui est au cœur de la médiation, ce qui en est l'enjeu et l'objet principal, c'est la relation tendue et parfois conflictuelle que l'humain entretient avec les technologies numériques. « Médiation culturelle via le numérique » versus « médiation homme/technologies numériques » ? Nous voici en présence de facettes différentes de la médiation numérique. Ces facettes sont pourtant davantage complémentaires qu'opposées, et l'univers des bibliothèques se trouve au carrefour de ces approches qui diffèrent dans la méthode.

un enjeu d'équité

Dans une société dite de la connaissance, une maîtrise minimum des outils technologiques - ordinateur, guichet automatique, téléphone portable -, des compétences informationnelles pour se repérer dans la masse d'informations disponibles, de même qu'un rudiment de culture générale sur le numérique tendent à devenir des compétences nécessaires pour exercer une citoyenneté de plein droit. Nombre de personnes ne sont pas familières avec les technologies numériques, ignorent les services et contenus auxquels elles permettent d'accéder, peinent à s'adapter aux évolutions rapides des matériels et se trouvent défavorisées ou handicapées dans leur vie quotidienne par leur manque d'autonomie dans l'usage de ces outils.

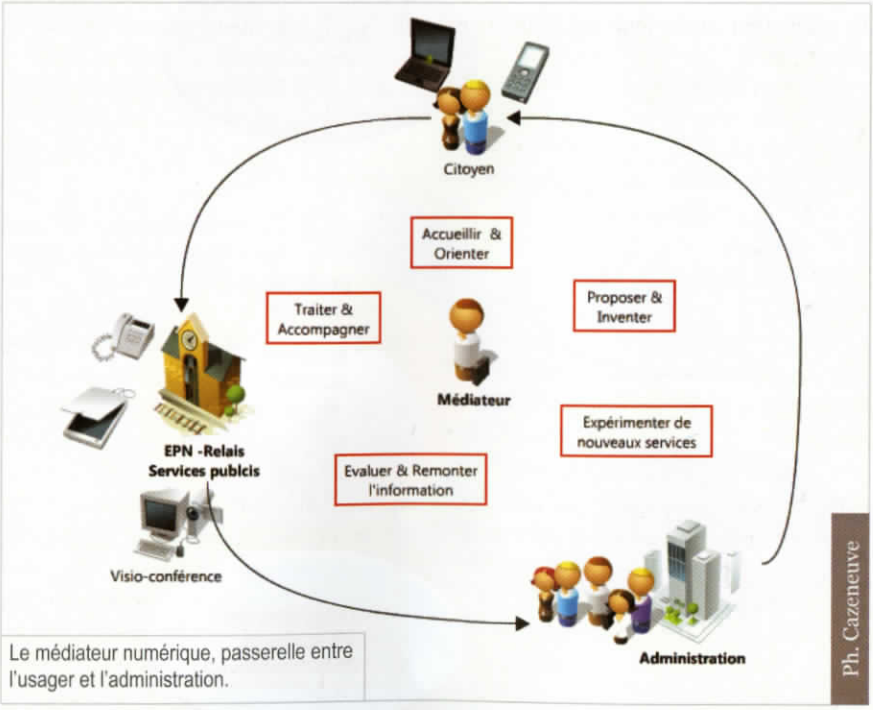
Accompagner ces personnes vers l'autonomie dans ce nouvel environnement où la communication humaine passe de plus en plus souvent par des objets et interfaces numériques est un véritable enjeu de société : un enjeu d'équité.

la question des compétences numériques de base

Les termes de fracture ou de fossé numérique (digital divide en anglais) caractérisant les disparités d'accès et d'utilisation de l'informatique et de l'internet ont connu un grand succès à la fin des années 1990. Aujourd'hui encore, les analystes parlent des trois dimensions du fossé numérique :

1. générationnelle : écarts de pratiques selon l'âge ;
2. sociale : écarts selon le niveau de revenus ;
3. culturelle : écarts selon le niveau d'instruction (1).

Cette approche descriptive, constate les disparités, mais ne permet pas d'en comprendre



Le médiateur numérique, passerelle entre l'usager et l'administration.

les causes et encore moins d'identifier les dynamiques à mobiliser pour les réduire.

La notion d'illettrisme numérique, évoquée quelquefois, a le mérite d'insister sur les enjeux d'une absence de savoir-faire avec ces nouveaux outils numériques. Mais elle présente l'inconvénient de stigmatiser les publics concernés, en insistant sur le côté négatif des choses. La langue anglaise dispose d'un mot affirmatif et positif pour désigner les compétences numériques : digital literacy. Les Canadiens du Réseau Éducation-Médias proposent la traduction « *littératie numérique* », qu'ils définissent par :

- les aptitudes et les connaissances voulues pour avoir accès aux nouvelles technologies et utiliser une série de logiciels de médias numériques ainsi que des périphériques comme l'ordinateur, le téléphone portable et la technologie internet ;
- la capacité de comprendre les applications et les contenus numériques ;
- les connaissances et les aptitudes requises pour pouvoir créer à l'aide de la technologie numérique.

la posture du médiateur numérique

La médiation numérique est avant tout une posture, qui peut concerner des professionnels exerçant des fonctions diverses au sein de structures de différents secteurs : culturel, social, éducatif, santé, etc. La médiation numérique doit permettre aux publics d'exercer un choix et un regard critique sur les systèmes technologiques qu'ils apprennent à utiliser. Pour cela, il est indispensable que les savoirs procéduraux soient complétés par la construction de compétences informationnelles (par exemple, la capacité à trouver l'information recherchée sur le net ou dans une base de données) et de compétences stratégiques (par exemple, la capacité à choisir l'outil le mieux adapté pour obtenir un résultat particulier). Du fait de l'obsolescence rapide des savoir-faire liés aux technologies de l'information, les méthodes pédagogiques utilisées doivent privilégier le développement de compétences transversales et de méta-compétences cognitives, c'est-à-dire la capacité d'apprendre à apprendre.

aider à apprivoiser

Le travail du médiateur consiste à aider les publics à apprivoiser ces technologies étranges, lointaines, barbares que sont les outils numériques, afin de parvenir à les domestiquer suffisamment pour les faire entrer dans la sphère intime de leurs activités quotidiennes et de leur maison. Ainsi, le médiateur doit veiller à adopter une attitude bienveillante vis-à-vis des personnes, sans jugement de valeur sur leurs aptitudes ou opinions, et une neutralité critique vis-à-vis des technologies :

- le médiateur n'est pas un évangélisateur, il n'est pas là pour promouvoir un progrès technologique qui serait nécessairement synonyme de progrès social pour les personnes ;
- le médiateur n'est pas un vendeur, il propose de mettre en relation l'humain avec la technologie, mais il n'a pas d'objectifs quantitatifs de contrats à signer, il n'a une obligation de moyens, pas une obligation de résultat ;
- le médiateur n'est pas un préconisateur, son rôle est d'informer et de former la personne afin qu'elle puisse faire des choix par elle-même et non pas de lui conseiller ce qui est le mieux pour elle.

des Espaces publics numériques en quête de légitimité

Pour accompagner les publics à développer les aptitudes et savoirs de base en matière de numérique, des lieux spécialisés appelés Espaces Publics Numérique (EPN) ont été créés à la fin des années 1990. Ce modèle montre aujourd'hui ses limites et les acteurs des territoires comme les professionnels travaillant dans ces lieux, sont en recherche d'un second souffle. Lors des Assises de la Médiation numérique au service des territoires et de leurs habitants, à Ajaccio en septembre dernier (2), une question a été au cœur des discussions : faut-il des lieux spécialisés pour la médiation numérique ou bien cette fonction ne doit-elle pas à être prise en charge par un réseau d'acteurs polyvalents et des structures travaillant en partenariat ? Illustrons cette notion de partenariats à construire sur un territoire, à travers un exemple, celui des Relais de Services Publics (3). Certaines collectivités rurales ont décidé d'adosser le dispositif Relais de Services Publics aux Espaces Publics Numériques existant sur leur territoire, afin de proposer un accompagnement de proximité. Un département comme le Lot, pionnier en la matière, développe ainsi un maillage du territoire en points de visio-accueil. Voici les bonnes pratiques que l'on peut relever :

- construire des partenariats avec les organismes : Pôle Emploi, CAF, Caisses de retraite, CPAM...
- soigner l'accueil et la convivialité de lieux ;
- former les médiateurs avec l'aide des organismes concernés ;
- banaliser l'usage des outils de visio-conférence.

des pistes pour le futur

À l'interface entre le citoyen et l'administration, le médiateur est un bon capteur de la satisfaction des usagers. Il peut faire remonter l'information vers les organismes afin qu'ils améliorent leur offre et, pour peu qu'on lui en reconnaisse la légitimité, il peut expérimenter localement de nouveaux services et contribuer à en imaginer d'autres. Les professionnels de la médiation numérique ne manquent pas d'idées, reste à leur donner les moyens de leurs ambitions. ■

Philippe Cazeneuve
[Consultant-formateur Savoir en Actes]

(1) Voir le rapport du Centre d'Analyse Stratégique « Le fossé numérique en France », 20 avril 2011 :
→ www.strategie.gouv.fr/content/le-fosse-numerique-en-france
(2) → assmednum.corse.fr
(3) Circulaire du 2 août 2006 sur la labellisation de Relais Services Publics (Diact).

repères

Voir aussi Archimag numéro 249, novembre 2011 : Pratiquer la médiation numérique en bibliothèque.

Livre blanc de la Médiation numérique : Juste une mise au point

Depuis la fin des Assises de la Médiation numérique en septembre 2011, j'entends régulièrement remonter des critiques sur le processus d'élaboration du Livre blanc, lequel document doit donner à voir les thématiques abordées et présenter les productions issues de ces 3 journées.

Cet article a pour objectif de faire une petite mise au point sur la question. Si je n'ai pas réagi avant, c'est que la plupart de ces critiques ne m'ont pas été adressées directement, mais m'ont été rapportées. Un récent article de Loïc Gervais sur son blog Médiateur numérique à la suite des rencontres d'Autrans (http://mediateurnumerique.org/2012/01/26/retour-sur-les-rencontres-dautrans/) me met en cause directement, déplorant un manque de transparence. Cela me donne donc une occasion de m'expliquer, et je remercie Loïc de me procurer implicitement un droit de réponse.

Rappel de quelques faits

Les contenus des Assises de la Médiation numérique ont été tout d'abord préparés à partir de février 2011 par un Comité d'organisation réunissant : la Collectivité Territoriale de Corse (CTC) à l'initiative de l'organisation et principal financeur, des membres de l'association CréATIF, et des personnes invitées au sein de ce collectif.
Bien que ne faisant plus partie de l'association depuis 2 ans, j'ai été sollicité par CréATIF pour prendre en charge en amont l'animation de la réflexion sur les thèmes abordés au cours des Assises. J'ai décliné cette offre, faute de disponibilités sur la période de mars à juin durant laquelle le travail devait démarrer. La mission a été confiée à Stéphanie Lucien-Brun (La Fabrique à liens), et confirmée dans le cadre d'un marché public lancé par la CTC.

En juin, la CTC a lancé un second marché public sur une mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour la création d'un label régional des points d'accès multimédia. Ce marché comprenait en outre une « tranche conditionnelle », couvrant une mission d'accompagnement à l'organisation des Assises. La réponse portée conjointement par une équipe composée de Christophe Rudelle et Alix Alligier (Consul'TIC), Adrien Demay et Damien Roffat (DTA/Oxalis-scop), et moi-même (Savoir en actes/Oxalis-scop) a été retenue et nous en avons été notifiés fin Août.

Le budget de notre intervention sur les Assises correspond à 16 jours/hommes de travail pour 3 personnes : 4 jours de préparation avant les assises, 5 jours d'animation pendant les assises, 7 jours après les Assises pour la conception et la rédaction du Livre blanc.
(NB : ce décompte n'inclut pas mon intervention lors de la conférence d'introduction, qui était prévue indépendamment de la prestation d'animation des Assises et budgétée sur l'enveloppe prévue pour les intervenants)

Des contraintes avec lesquelles il faut jongler

Le lien entre le travail préparatoire du Comité d'organisation sur les contenus et notre intervention attendue pour proposer un dispositif d'animation original, susceptible de créer une dynamique créative parmi les participants, s'est fait difficilement. Les contenus produits durant trois mois par les référents thématiques et pourtant disponibles dès le mois de juin, ne figuraient pas dans l'appel d'offres et ne nous ont été communiqués qu'après l'attribution du marché. Les quinze jours qui ont précédé les Assises ont été très laborieux pour essayer d'ajuster notre proposition d'animation retenue par la CTC dans le cadre du marché public, avec la vision élaborée préalablement par les

groupes thématiques.

Dans la commande de la CTC, il n'était pas prévu de notre part un travail d'écriture collaborative, pas plus qu'une validation par un comité de lecture élargi comme cela s'est fait par deux fois, lors de l'AG de CréATIF à Paris le 21 novembre 2011 et lors des rencontres d'Autrans du 10 au 13 Janvier dernier. Pour avoir déjà mené ce genre de travail dans le cadre de la rédaction des guides de la collection « Accessibilité pour tous aux TIC » de CréATIF, je sais à quel point cette façon de travailler nécessite du temps et de la disponibilité, ce qui n'est pas le cas pour moi dans les contraintes de temps et de budget que je viens d'exposer.

Au final, nous y sommes de notre poche

Nous avons « explosé » le budget prévu sur toutes les phases, avant, pendant et après les Assises. Le travail n'est pas encore fini, mais nous serons au final sans doute pas loin d'une douzaine de jours supplémentaires … à notre charge financière évidemment. C'est la règle du jeu dans ce genre de mission, où il y a une part de risque à expérimenter et innover sur de nouveaux dispositifs. Mais c'est aussi comme cela que l'on progresse et que l'on continue d'apprendre, en faisant des erreurs et en essayant d'en tirer des leçons pour l'avenir.

Je tiens à remercier Eric Ferrari, Marie-France Burini et toute l'équipe de la Collectivité de Corse, pour leur implication dans ce projet et leur soutien actif tout au long de cette aventure.
Ce n'est pas facile pour Eric d'être à la barre du navire des Assises, avec un Comité d'organisation qui tire à hue et à dia … surtout lorsque les conseilleurs ne sont pas les payeurs !

Pourquoi parler de Médiation numérique au lieu d'Animation multimédia ?

J'ai évoqué dans un article précédent (La médiation numérique n'est pas un long fleuve tranquille), que ce concept suscitait chez certains, des critiques, des questions, des incompréhensions. Dans certaines réactions défensives de la part d'animateurs-trices d'Espaces publics numériques, il me semble déceler une inquiétude du style :

> *L'Animation multimédia et les EPN, c'est fini ? On veut notre peau … Qu'est-ce qu'on a fait de mal, nous les animateurs-trices pour mériter cette mise au placard ?*

La qualité du travail réalisé depuis des années par les animateurs-trices dans les EPN n'est pas en question. Substituer les termes « accès public à internet » ou « animation multimédia » par « médiation numérique » n'est pas une punition pour les animateurs-trices de ces lieux, ni l'annonce d'une volonté programmée d'en finir les EPN. Bien au contraire, et c'est tout l'inverse dont il s'agit. J'ai la conviction que c'est en ne changeant rien dans le discours et dans les pratiques actuelles, que l'on met les Espaces publics numériques et leurs animateurs-trices en danger.

Le contexte a changé depuis la création des EPN

Il y a maintenant quinze ans qu'ont été mis en place les premiers espaces multimédia pour accueillir et initier les publics aux usages d'internet et aux outils numériques. Cela s'est fait grâce à de l'argent public, avec l'objectif de « lutter contre la fracture numérique », c'est à dire de réduire les fortes disparités d'usages observées entre les plus diplômés et les moins instruits, entre les plus riches et les plus pauvres, entre les jeunes nés à l'époque du numérique et les personnes plus âgées étrangères à cet univers.

Aujourd'hui la question des disparités en terme de pratiques numériques ne se posent plus de la même façon. En 1997, moins de 4% de la population française disposait d'un accès internet à domicile ; en 2011, 75% des français sont connectés à domicile. On pourrait multiplier les données statistiques plus fines sur les usages, ou insister sur le fait que les écarts d'usages les plus importants à résorber sont aujourd'hui ceux concernant l'âge (fossé générationnel).

Cependant, la clé du problème n'est pas là. Car l'enjeu aujourd'hui, plus que jamais, est de convaincre des élus locaux, de l'intérêt et de la pertinence de maintenir encore des Points d'accès publics à Internet et des Espaces publics numériques sur leur territoire. Car ce sont eux, ces élus municipaux, conseillers communautaires et conseillers généraux, qui prennent les décisions sur les budgets ou subventions de fonctionnement permettant de pérenniser les missions et les emplois dans ces lieux.

Mais le discours des professionnels ne s'est pas renouvelé

Qu'avons nous de nouveau à leur servir comme discours depuis quinze ans ? Rien. Ou si peu. La plupart des acteurs de terrain continuent à situer leur action, soit en invoquant la « réduction de la fracture numérique », soit parce qu'il faut « être dans le coup » et parce que « ça va faire venir le public jeune » …

Le problème de se référer à « la fracture numérique », c'est que ce terme polysémique est aussi utilisé dans les politiques d'aménagement et d'infrastructures, comme argument idéologique pour justifier les investissements publics dans le déploiement de l'ADSL d'abord, puis aujourd'hui dans la fibre optique. Aussi pour la majorité des élus, la fracture numérique c'est d'abord le risque que

certains territoires se retrouvent davantage isolés, enclavés, coupés des réseaux nécessaires à l'innovation et au développement économique. Les sommes en jeu sur ces projets d'infrastructures sont considérables et préoccupent davantage nos élus que le devenir des EPN (Il en couterait 21 milliards d'Euros sur 15 ans pour connecter les 26 millions de foyers français en fibre optique FTTH, selon l'ARCEP en novembre 2011). Songez un instant que si l'on consacre ne serait-ce que 1% de ces montants pour investir dans 4.000 EPN français, cela représenterait 210 millions d'Euros sur 15 ans, c'est à dire pour chacun d'entre eux un budget d'investissement de 10.500 € tous les 3 ans !

Il faut aussi considérer que les élus locaux sont régulièrement interpellés par des habitants ou des chefs d'entreprises de leur territoire, à propos d'un débit de connexion internet trop faible. Les nouveaux arrivants sur un territoire rural posent deux questions : Quid de la prise en charge des enfants (nounous, crèche, école, loisirs …) ? Quid de la qualité d'accès à internet ? Jamais aucun élu n'est sollicité par un habitant pour réclamer un accès public à internet ou un espace d'initiation et d'accompagnement …

Redéfinir les fondements de l'accompagnement aux usages du numérique

L'analyse que je fais est que nous sommes aujourd'hui devant la nécessité de revisiter et de redéfinir les fondements même des actions d'accompagnement des usages du numérique. Les bases idéologiques et les modèles économiques sur lesquelles ces dispositifs d'accès public à internet ont été lancés ne permettent plus d'envisager la pérennité des structures et des emplois.

Mais, me direz-vous, beaucoup de ces EPN marchent bien, ils accueillent beaucoup de publics, leur fréquentation ne diminue pas, voire elle augmente dans certains lieux …

Je ne dis pas le contraire, mais l'objectif est-il seulement que l'espace fasse le plein ? Prenons deux exemples.

Si un EPN accueille un public de jeunes de moins de 25 ans dans des proportions importantes (plus d'un tiers de la fréquentation totale), pour prétendre être financé essentiellement avec de l'argent public, il faut qu'il soit en mesure de montrer qu'il fait un véritable travail d'éducation aux médias, d'accompagnement des projets individuels (formation, orientation, insertion …) ou d'appui à des projets collectifs (socio-éducatifs, artistiques, culturels, inter-générationnels, humanitaires, …). Pour justifier de ce type d'actions, les simples statistiques de fréquentation du lieu ne suffisent pas. Il faut pouvoir mettre en valeur les objectifs spécifiques visés, les parcours des personnes touchées, la plus-value sociale obtenue, l'impact des projets sur le territoire ...

Si un EPN maintient sa vocation initiale de réduire les inégalités, il ne peut se contenter d'accueillir les publics qui viennent spontanément et se doit d'aller au devant des « publics éloignés ». Plus on avance dans le temps et plus les personnes encore « non-connectées » nécessitent des modes de prise en charge spécifiques. L'accompagnement le plus efficace est celui effectué par des personnes de confiance, des professionnels qui interviennent déjà en tant que travailleur social, assistant-e de vie, conseiller d'insertion, … Pour être efficaces, ces médiateurs numériques occasionnels ont besoin d'un appui technique et méthodologique qui peut être fourni par un-e animateur-trice multimédia expérimenté, dans le cadre d'un partenariat avec l'EPN.

Le terme « Animation multimédia » ne rend pas très bien compte du travail effectué par les professionnels dans ces deux exemples, et ne valorise pas suffisamment la nature des apports aux personnes et l'impact sur le territoire. « Animation multimédia » évoque davantage des activités socio-culturelles menées au sein d'une association d'Education populaire ou d'un Centre de loisirs, plutôt qu'une mission de développement des usages du numérique sur un territoire.

Il y a clairement un enjeu qu'on pourrait qualifier de « marketing politique » dans le choix de cette nouvelle expression, « médiation numérique », pour désigner l'action des EPN. Ce terme est plus

large et permet d'englober l'intervention occasionnelle d'autres professionnels, en ne se focalisant pas sur les animateurs-trices d'EPN. Cela est nécessaire pour valoriser les actions d'e-inclusion, de médiation culturelle, de soutien à l'innovation, … Le terme « médiation » est dans son usage moins restrictif que la notion d'animation et évoque plus facilement l'idée de mise en place et de coordination de dispositifs, d'environnements, de projets, d'actions durant dans le temps.

La médiation numérique, c'est avant-tout une posture

Pour moi, il s'agit aussi de mettre en avant un nouveau paradigme d'intervention auprès des publics. La médiation numérique est avant tout une posture d'intervention, qui pose l'autonomie des publics comme objectif premier à atteindre, excluant ainsi les attitudes de préconisation, d'injonction, d'évangélisation … Cette autonomie est la condition préalable pour que puisse se développer un sentiment de responsabilité vis à vis des usages que l'on fait des technologies numériques. C'est le point de passage obligé pour développer les usages citoyens de l'internet. Comme dit le Renard au Petit Prince de Saint-Exupéry : *« Tu deviens responsable pour toujours de ce que tu as apprivoisé »*

Insister sur cette posture particulière de médiation, permet à mon avis plus facilement de justifier la nécessité d'un financement public pour ce type d'implication citoyenne.

Se mettre à la place des décideurs

L'argent public étant appelé à se faire rare dans les années à venir, certaines actions risquent de sortir des priorités de financement des collectivités locales. Ainsi un élu soucieux de faire des économies, pourrait arguer que :

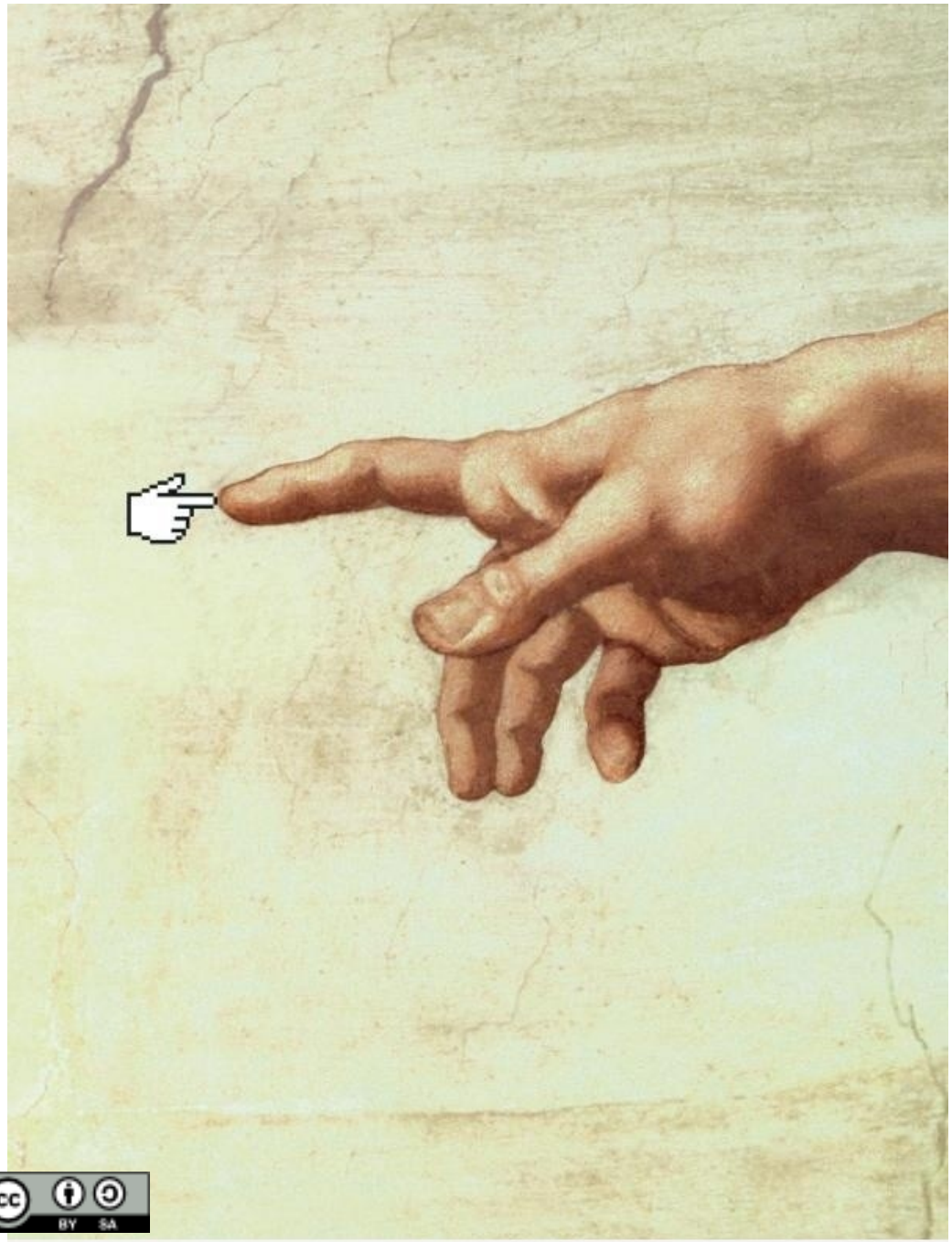
- la formation relève des compétences des Régions ou peut-être financée par les OPCA et les entreprises pour les personnes en activité ;
- l'initiation aux outils numériques devrait être à la charge des vendeurs ou des fabricants de matériels et de logiciels. Si les outils étaient bien conçus et adaptés aux besoins du grand public, ils seraient faciles à prendre en main et à utiliser. Si un habitant décide d'acheter une caméra numérique pour filmer ses vacances, pourquoi la collectivité devrait-elle payer pour qu'il apprenne à s'en servir ? ;
- il y a maintenant dans la société suffisamment de personnes capables d'utiliser et donc capables aussi d'aider bénévolement les personnes de leur entourage. On pourrait initier un réseau d'entraide, de solidarité numérique locale, cela renforcerait le lien social … et économiserait des deniers publics !
- l'animation d'activités multimédia récréatives pour les enfants et les jeunes, ou d'ateliers de perfectionnement pour les adultes, sont des activités de loisirs comme d'autres activités sportives, artistiques, culturelles, … pour lesquelles les participants payent une cotisation calculée pour équilibrer les coûts de fonctionnement. L'aide de la commune pourrait se limiter à proposer une compensation financière pour que la structure propose des tarifs réduits sur la base de critères sociaux.
- La présence des technologies numériques s'est banalisée dans la société et il n'est plus nécessaire de consacrer des lieux spécifiques à cela. Le numérique doit rentrer dans les politiques de droit commun existantes : la lecture publique, l'insertion professionnelle, l'information jeunesse, les actions en faveur des seniors, ...

Eviter la tentation du repli sur soi

Pour être en mesure de répondre à de tels arguments, il faut venir avec un discours construit, proposer de nouvelles approches même si l'on conserve les mêmes finalités … et surtout se mettre davantage à l'écoute des besoins du territoire.

Or, je sens monter chez nombre d'animateurs-trices d'EPN la tentation d'adopter une attitude corporatiste et défensive par rapport au poste qu'ils-elles occupent. Que chacun s'inquiète pour l'avenir de son emploi est bien compréhensible, surtout en temps de crise économique. Mais il faut rappeler qu'il n'a jamais été question, de part la nature même de ces fonctions affectées à la réduction de disparités, qu'elles soient pérennes dans le temps. Chaque personne travaillant dans ce domaine devrait avoir comme objectif de travailler à la disparition de son poste, en faisant en sorte que chaque usager devienne autonome dans des usages choisis du numérique.

Plutôt qu'envisager la disparition des Espaces public numériques comme un échec, je pense qu'il est temps de songer à valoriser le savoir-faire acquis afin de transmettre et de diffuser cette expérience. Après la banalisation des technologies numériques, viendra la banalisation des tâches de médiation. C'est le sens de l'histoire. S'y opposer, adopter une attitude de repli sur soi et sur « son public » en voulant défendre des prérogatives de spécialiste, est un combat perdu d'avance. La reconnaissance de l'expertise des animateurs-trices multimédia ne pourra se faire qu'en s'ouvrant vers l'extérieur et en se mettant au service des projets des autres acteurs du territoire.



REWICS 2012

18 avril 2012 - Charleroi

Médiation numérique, un nouveau paradigme pour développer les usages

Philippe Cazeneuve (Oxalis-scop)
www.savoirenactes.fr

CC BY SA

Fracture numérique ou fossé numérique ?

Digital divide

Photo : Shibboleth - Doris Salcedo (Tate Modern Gallery)

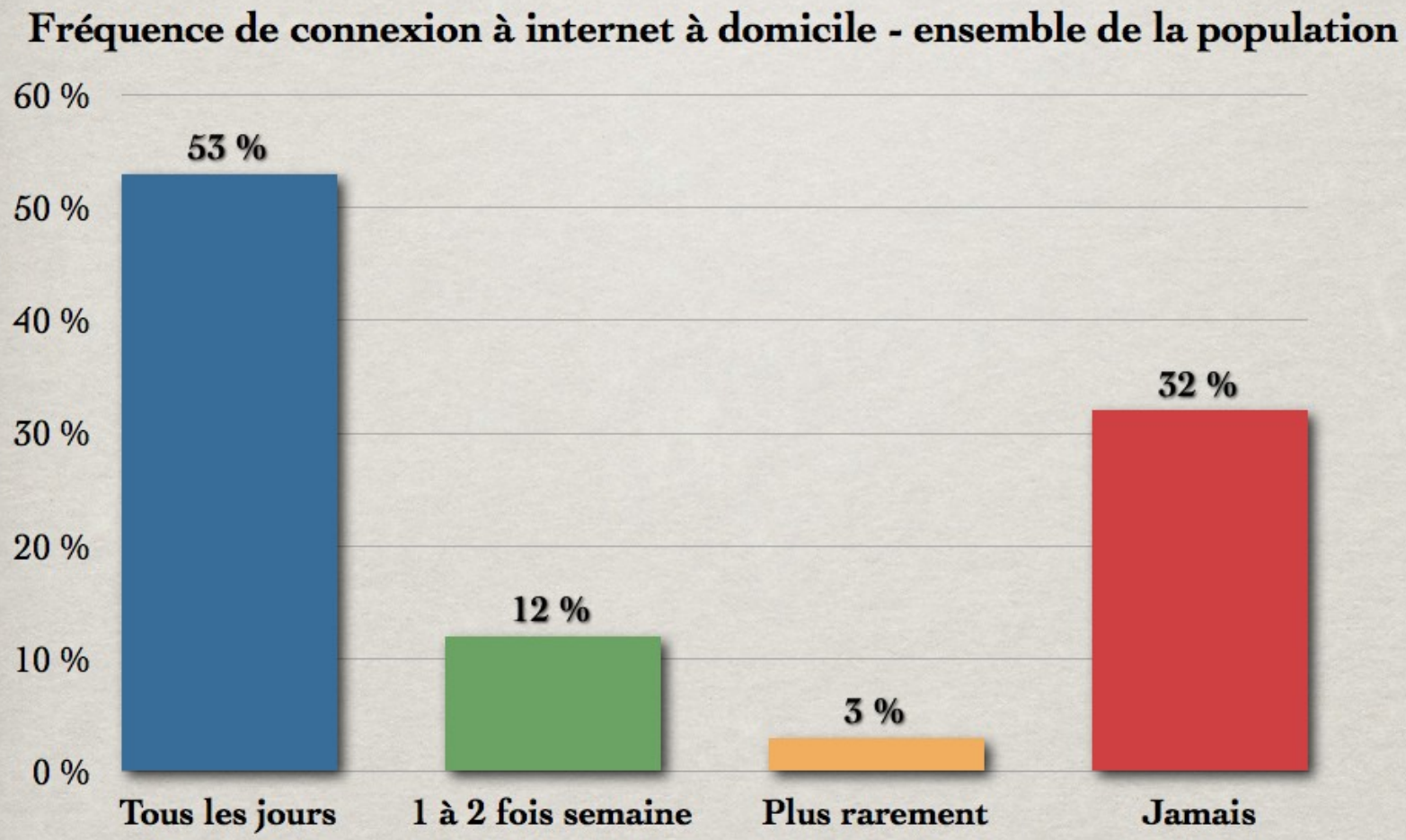
Les hommes construisent trop de murs
Et pas assez de ponts

(Isaac Newton 1642-1727)

Il y a 3 fossés :
- générationnel
- culturel
- social

ÉQUITÉ

D'autres écarts se creusent …



Source : CREDOC, Enquêtes «Conditions de vie et Aspirations des Francais» - 2010

Insertion sociale par le numérique

E-inclusion

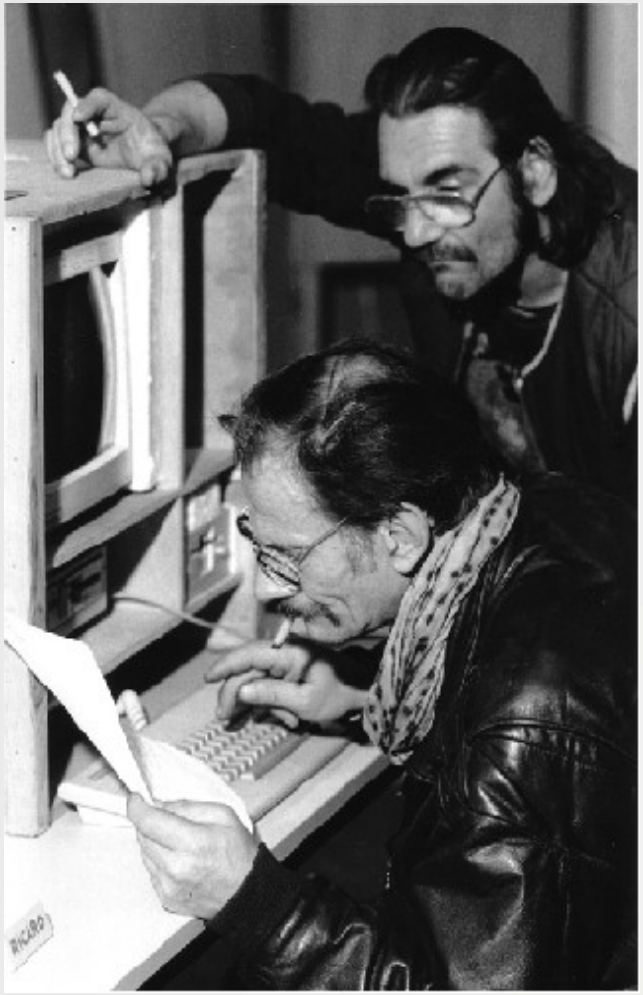


Photo : ATD-Quart-Monde

Changer de paradigme c'est :

Passer d'une logique de
développement des technologies

à une logique de développement humain et social en utilisant
le numérique comme levier

Médiation (de la culture) numérique

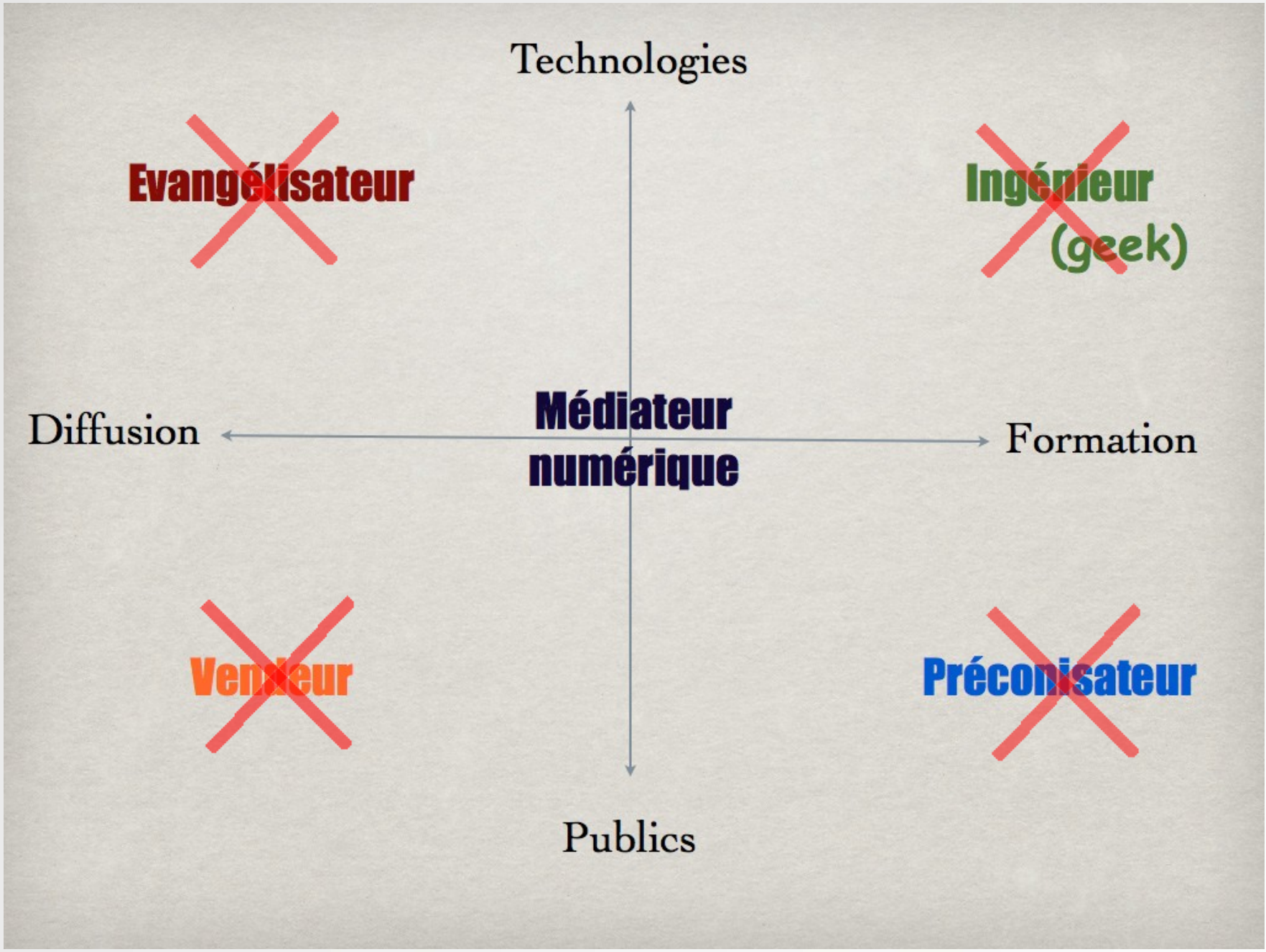
La Médiation numérique c'est :

« Accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques. »

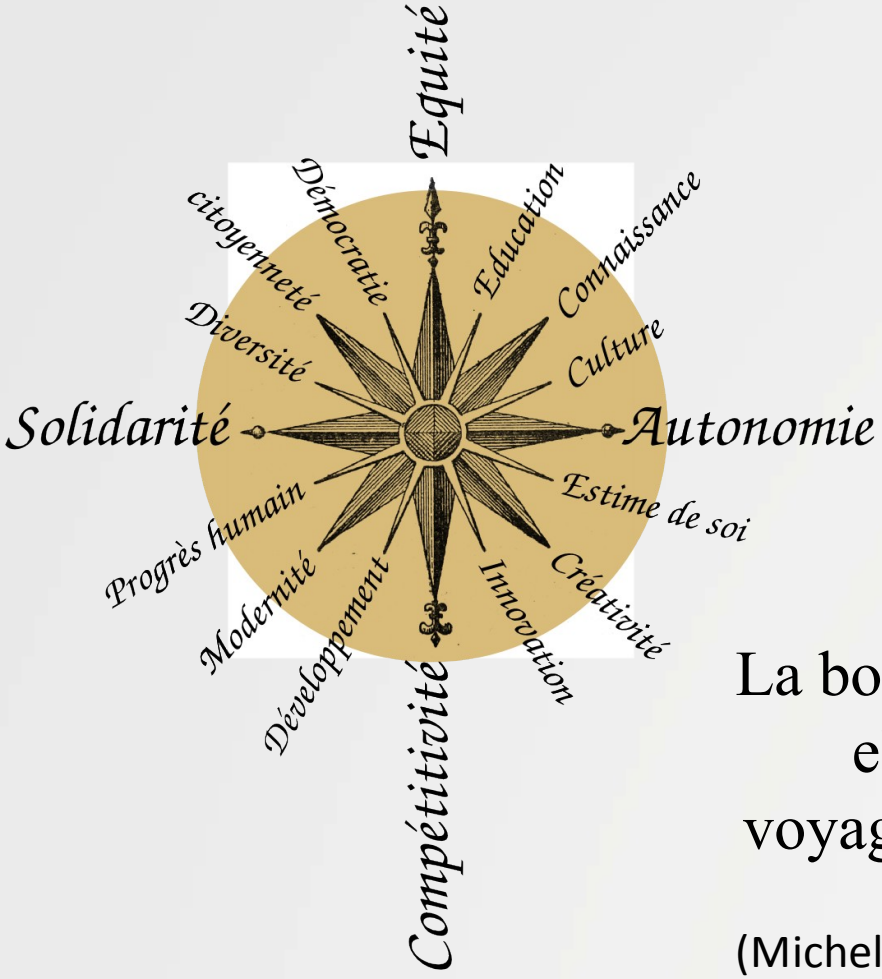
(P. Cazeneuve - 2011)

APPRIVOISER LES TECHNOLOGIES

Médiation numérique



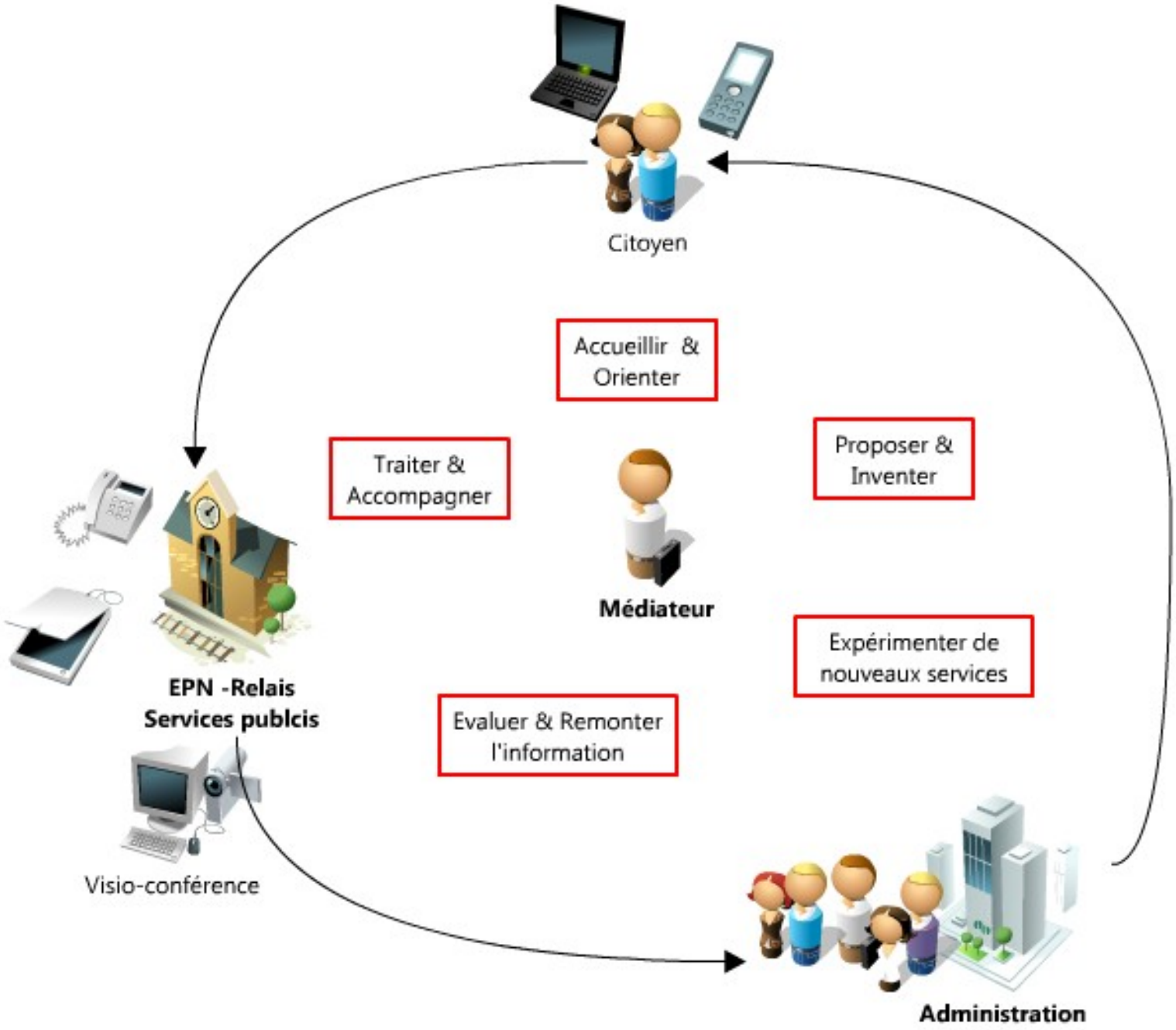
Médiation numérique : à chacun son cap !



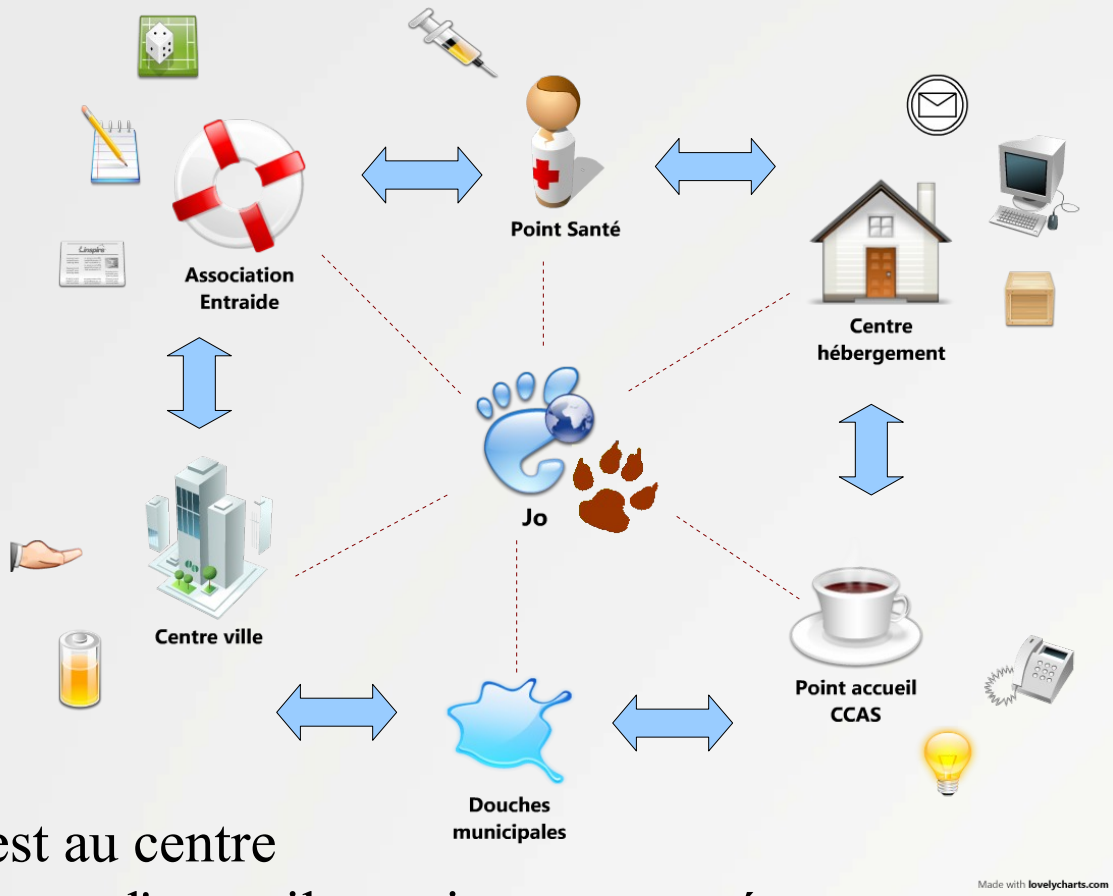
La boussole ne dicte pas la direction, elle polarise l'espace pour que le voyageur puisse déterminer sa route.

(Michel Fabre, *Eduquer pour un monde problématique : La carte et la boussole*, PUF, 2011)

Médiation numérique & Services publics

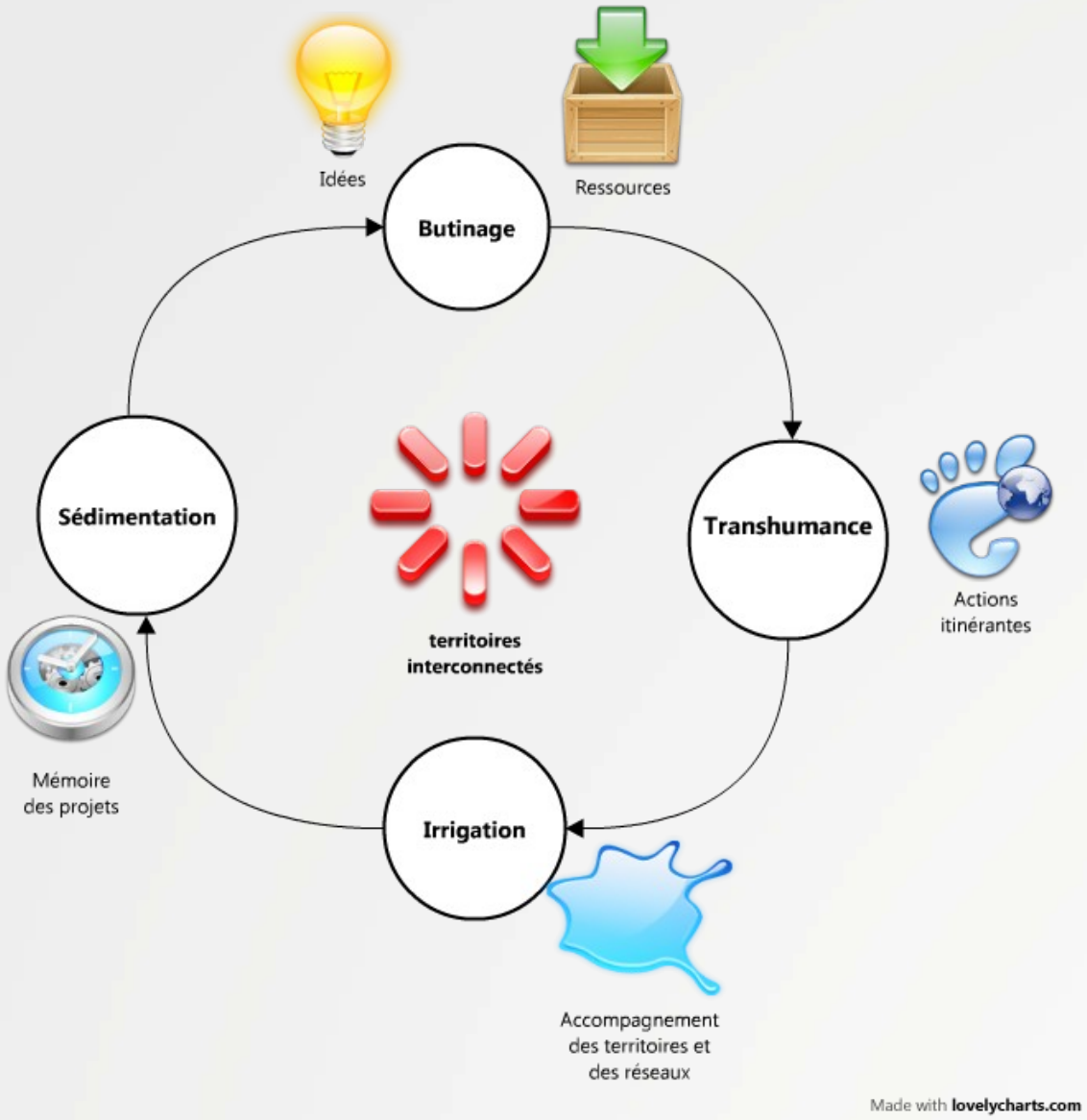


Eco-système Médiation numérique



- L'usager est au centre
- Les structures d'accueil sont interconnectées
- Chaque structure fournit information et service de 1er niveau
- Un système d'information commun
- L'éco-système local présente une dimension économique.
- L'éco-système local présente une dimension écologique.

La Médiation numérique sur un territoire



D'après une idée de Médias-Cité

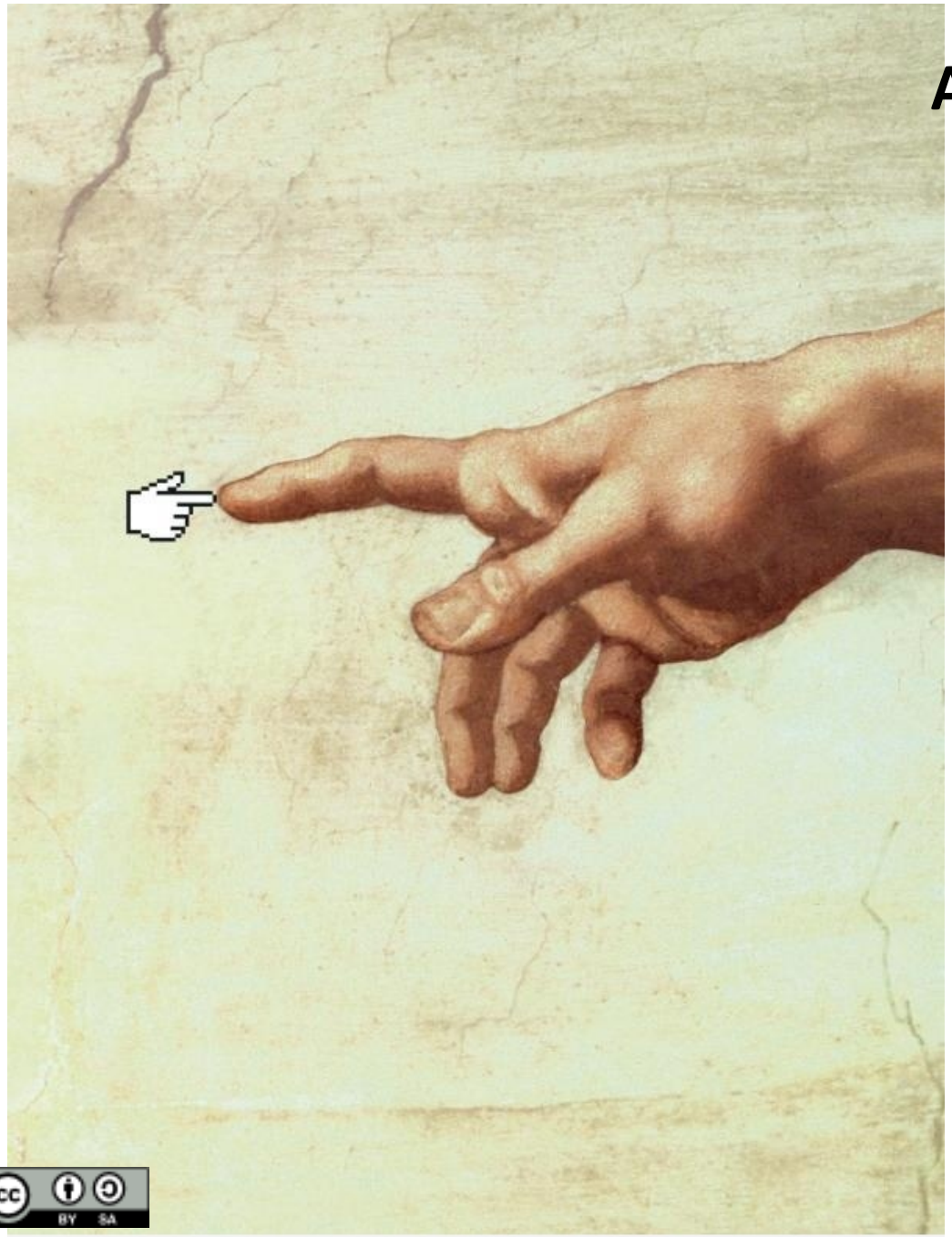
Pour aller plus loin ...

Un peu de lecture :

Pourquoi parler de Médiation numérique au lieu d'Animation multimédia ?
(Février 2012)

Vers une définition de la médiation numérique
(Août 2011)

Numérique et intervention sociale : Quels métiers pour la médiation numérique ?
(Janvier 2010) *Vidéo + diaporama*



Assises de l'Educ. Pop. 2.0 en Poitou-charentes

9 juin 2012

Ateliers du Bocage

La Médiation numérique, est-elle soluble dans l'Éducation Populaire ?

Philippe Cazeneuve (Oxalis-scop)

www.savoirenactes.fr

cc BY SA

EDUCATION POPULAIRE : historique des versions

CONDORCET

Educ. Pop. Beta test

LÉO LAGRANGE

Educ. Pop. 2.0

1789

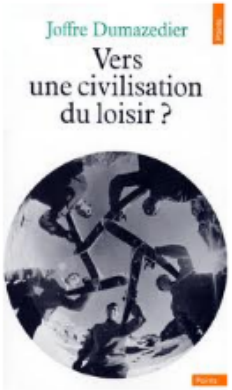
1866

1936

2012

JEAN MACÉ

Educ. Pop. 1.0



Insertion sociale par le numérique

E-inclusion

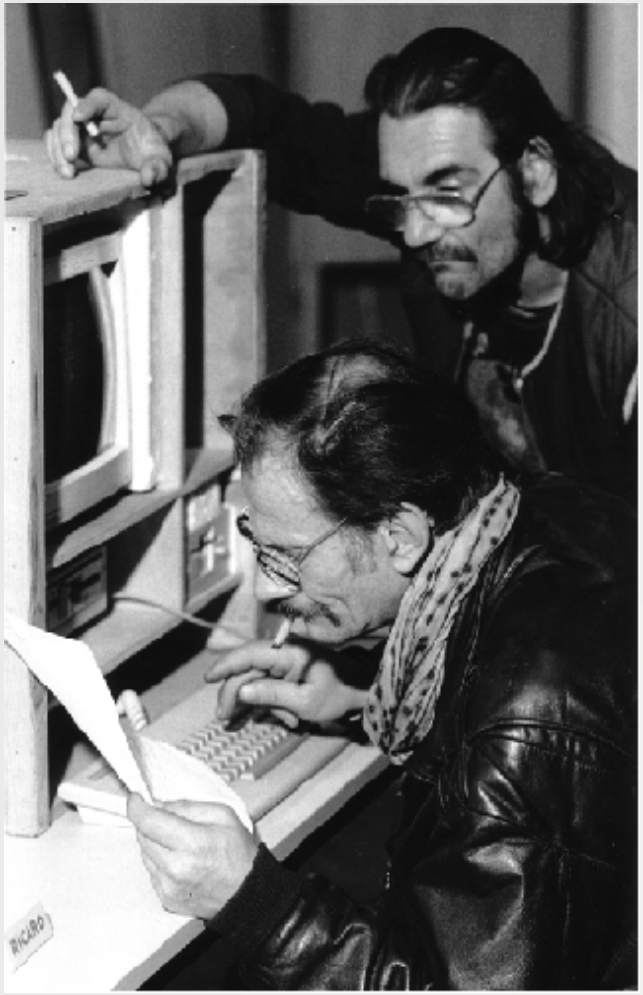


Photo : ATD-Quart-Monde

Changer de paradigme c'est :

Passer d'une logique de
développement des technologies

à une logique de développement humain et social en utilisant
le numérique comme levier

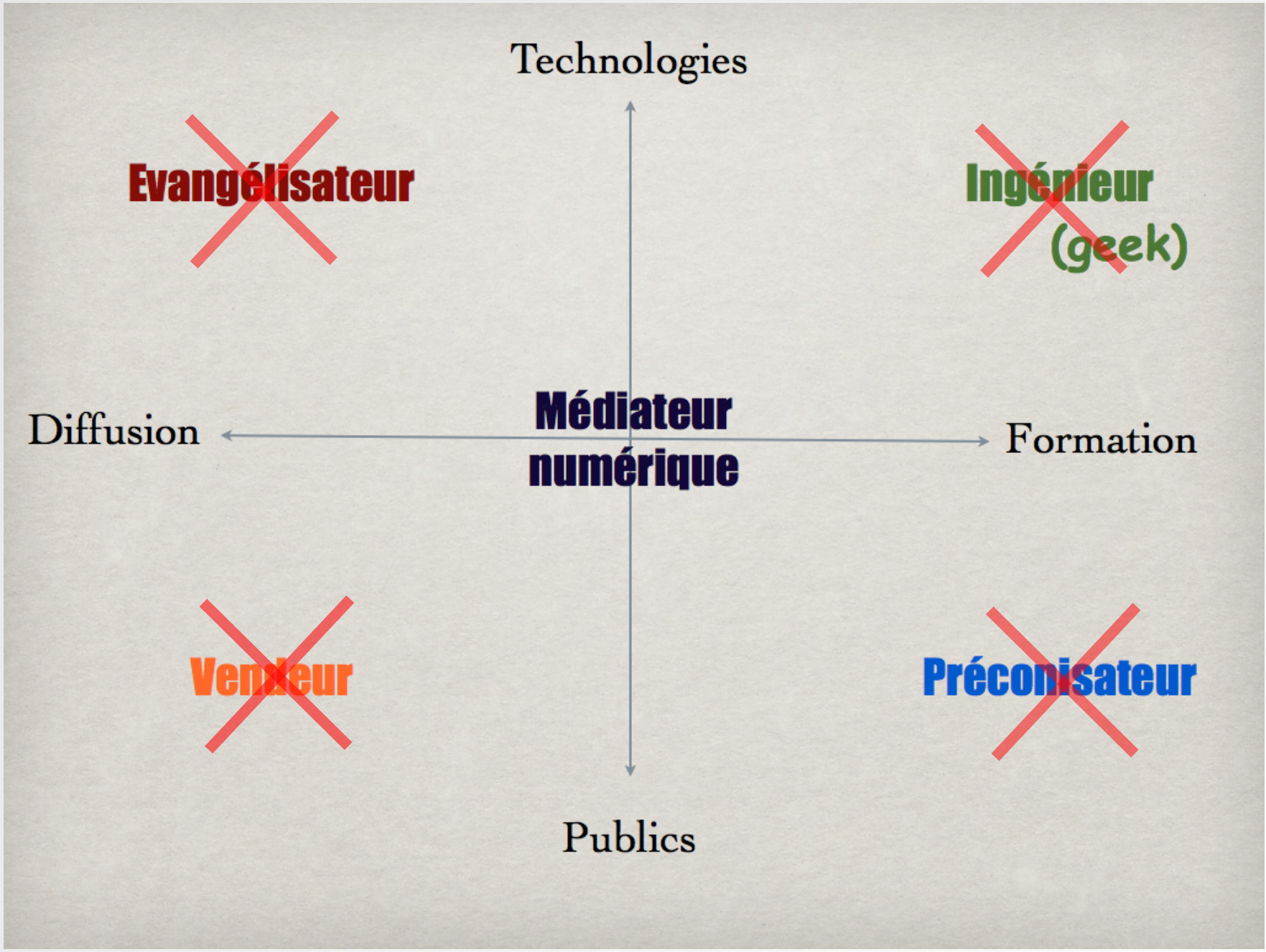
Médiation (de la culture) numérique

La Médiation numérique c'est :

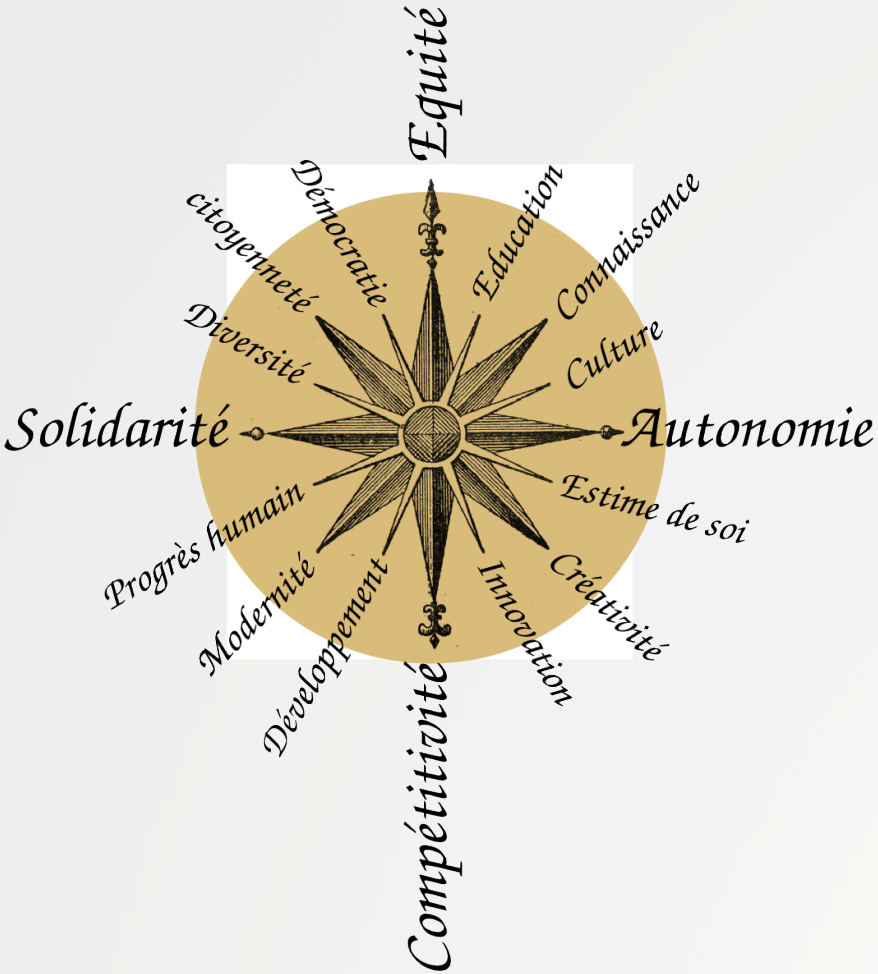
« Accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques. »

APPRIVOISER LES TECHNOLOGIES

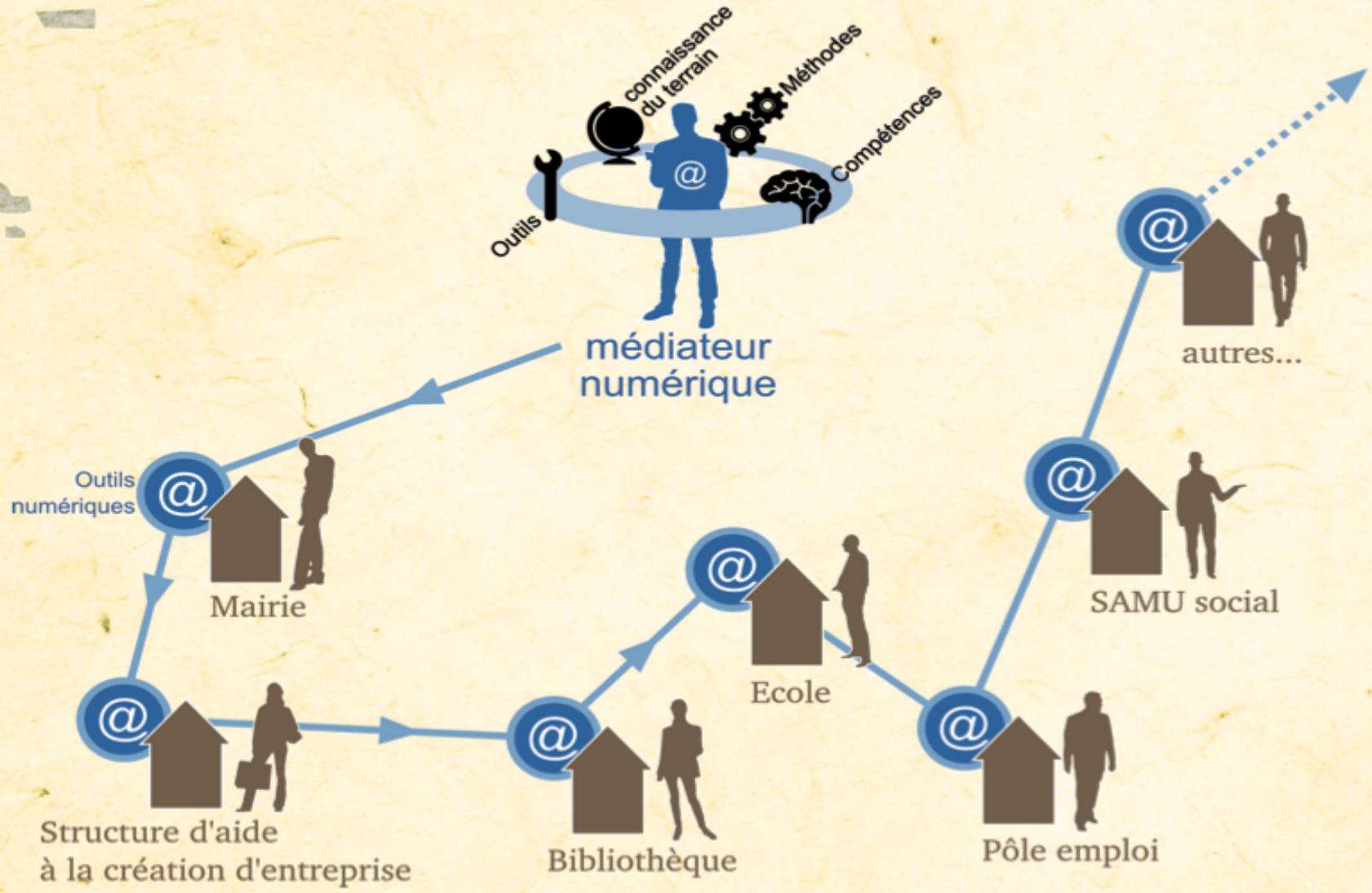
Médiation numérique



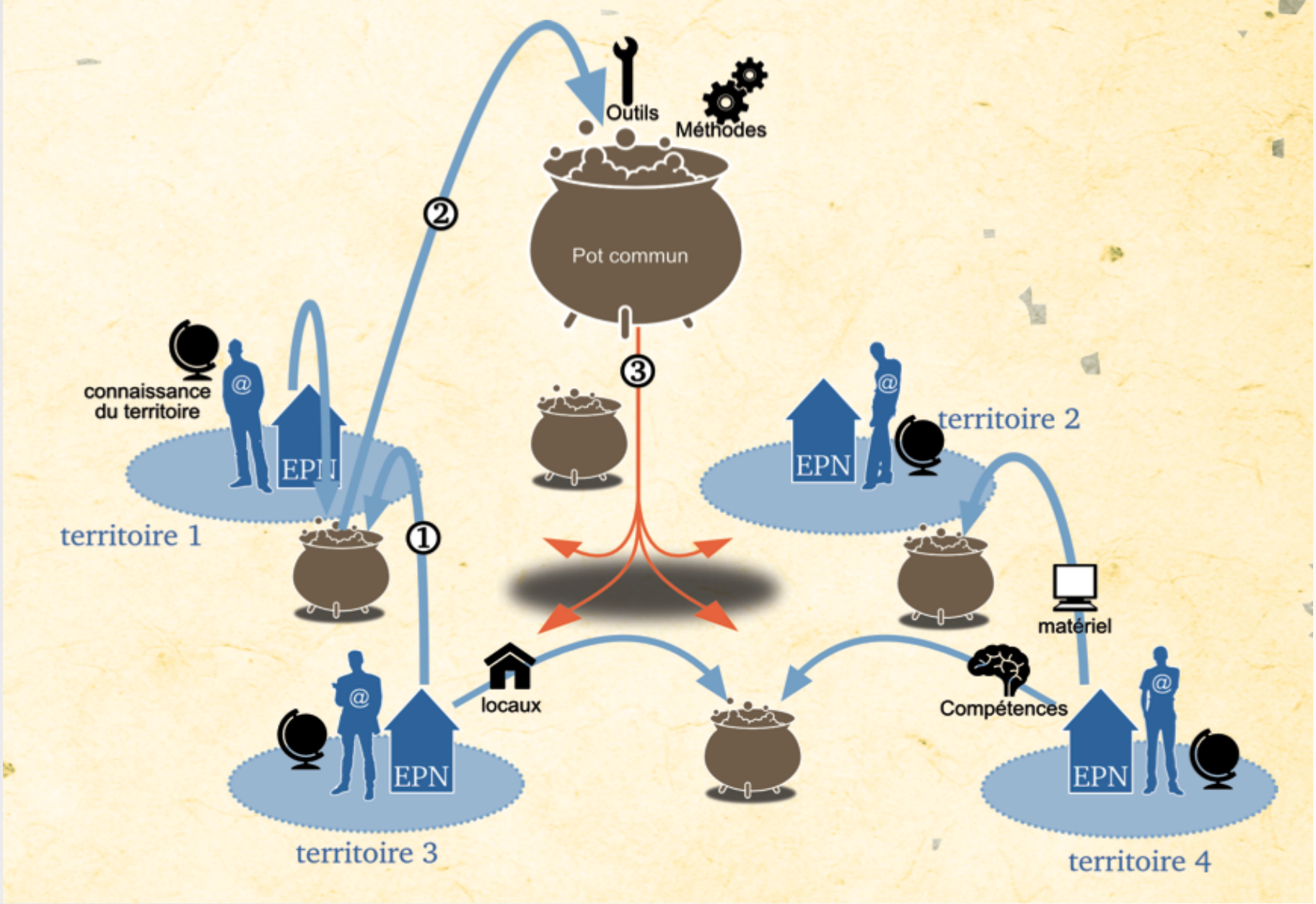
Médiation numérique : à chacun son cap !



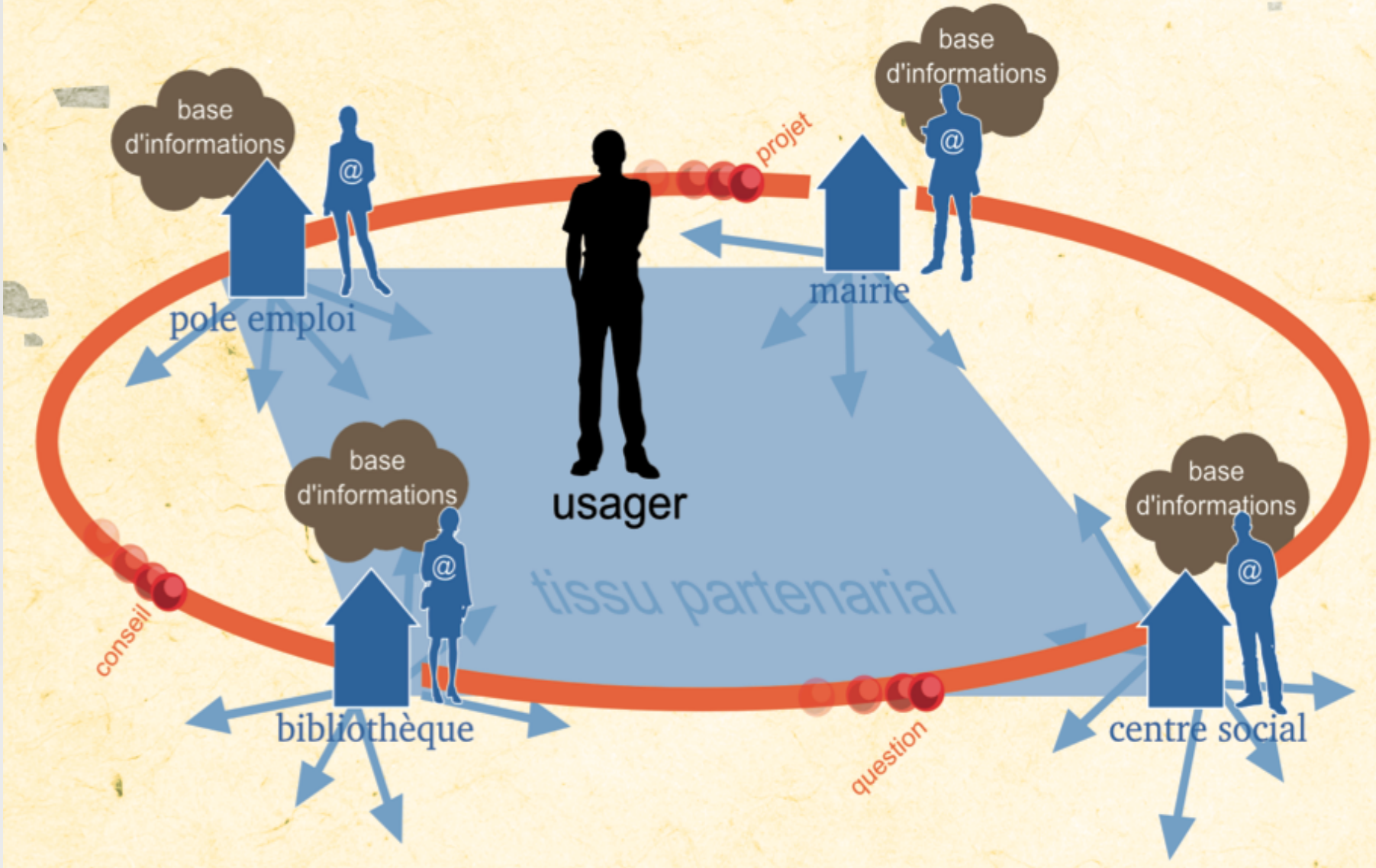
Le médiateur numérique est capable de mettre en oeuvre les moyens technologiques pour tisser des liens entre acteurs du territoire



L'espace de médiation numérique, c'est le territoire



L'éco-système local de la médiation numérique



Pour aller plus loin ...

Un peu de lecture :

Carnets de la Médiation numérique
(Juin 2012)

Pourquoi parler de Médiation numérique au lieu d'Animation multimédia ?
(Février 2012)

Vers une définition de la médiation numérique
(Août 2011)

Numérique et intervention sociale : Quels métiers pour la médiation numérique ?
(Janvier 2010) *Vidéo + diaporama*

Point de vue

Quelles politiques publiques pour résorber les inégalités numériques ?

Depuis 15 ans les initiatives se multiplient pour développer l'accès au numérique, que ce soit de la part de l'Union européenne, de l'État ou des collectivités locales. Cependant, comme le souligne Philippe Cazeneuve, consultant (Savoir en actes / Oxalis-Scop), le bilan est plutôt contrasté et beaucoup reste à faire pour développer l'accompagnement aux usages qui est un levier majeur de la lutte contre les inégalités numériques.

L'approche de l'Etat : Internet pour tous

L'approche française a été et est encore largement dominée par l'idéologie de la « lutte contre la fracture numérique ». Il s'agit de réduire les disparités d'équipement et de pratiques, désignées comme « inégalités numériques », avec des objectifs politiques énoncés promettant « Internet pour tous ».

En France, l'État s'engage en 1997 dans le Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI). Les ministères de l'Éducation nationale, de la Culture et de la communication, de la Jeunesse et des sports, de la Ville, de l'Industrie... lancent des initiatives pour faciliter l'accessibilité aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par le plus grand nombre. Il faut rappeler qu'à l'époque, seuls 4 % des Français disposent d'une connexion Internet à domicile.

Cela se traduit par un programme volontariste d'équipement des établissements scolaires, d'aides à l'investissement pour les PME et les associations. Grâce au dispositif d'emplois aidés « Nouveaux Services - Emploi Jeune », des milliers de projets bénéficient entre 1998 et 2005 d'une aide indirecte au fonctionnement et de compétences de jeunes diplômés en mal d'insertion professionnelle.

Parmi les initiatives pour résorber le fossé numérique, les lieux d'accès public à Internet et les espaces publics numériques apparaissent alors comme la pierre angulaire pour amener le grand public à découvrir et à s'initier aux usages de l'ordinateur et d'Internet. De nouvelles fonctions voient le jour, ainsi que des cursus de formation diplômantes correspondant (1). Cette politique sera confirmée par le Comité interministériel pour la société de l'information (CISI) du 10 juillet 2000, qui missionnera la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) pour accompagner les collectivités dans la mise en place d'espaces publics numériques labélisés Cyber-base.

La mobilisation des territoires

Les collectivités territoriales ne sont pas en reste et à l'échelle régionale, départementale ou locale les initiatives fleurissent :

- investissements pour accélérer le déploiement du haut débit dans des zones non rentables pour les opérateurs,
- installation d'ordinateurs connectés ou aide à l'équipement de structures éducatives, socioculturelles et culturelles,
- mise en réseau de lieux existants ou nouvellement créés, via des labels spécifiques (faute de concertation, l'exercice vire à la cacophonie devant la multiplication d'appellations non contrôlées…),
- animation de politiques de développement numérique des territoires via des centres de ressources mutualisant les compétences, impulsant et soutenant des projets, formant et accompagnant les acteurs locaux...

L'impulsion européenne

Les fonds et programmes européens ont très largement contribué aux politiques des régions et des territoires (2). L'approche européenne a évolué dans le temps et dès 2005, le concept d'*e-inclusion* a introduit un changement de paradigme notable. Il ne s'agit plus de vouloir amener les publics éloignés à rattraper leur retard en matière d'équipement et d'usages numériques, mais plutôt de considérer le numérique comme un levier d'insertion sociale et économique, professionnelle ou culturelle.

Depuis 2010, les politiques européennes mettent l'accent sur le développement des compétences numériques (*e-skills*) et l'alphabétisation numérique (*digital literacy*). 30 % de la population des pays de l'Europe des 27 n'avait jamais utilisé Internet en 2009. L'objectif annoncé de l'Union européenne pour 2015 est de réduire de moitié cette proportion, soit 15 % de non-internautes dans la population.

15 ans après : constats et bilans

Le concept de « fracture numérique », dérivé de la « fracture sociale » thème de campagne de Jacques Chirac aux présidentielles de 1995, a révélé au fil du temps sa vacuité, tant d'un point de vue scientifique que d'un point de vue opérationnel. Les disparités d'usages mesurées par les enquêtes apparaissent essentiellement comme des conséquences de variables socio-économiques et démographiques : les personnes âgées, les ménages les plus pauvres, les moins diplômés, les personnes isolées (familles monoparentales, personnes handicapées…) se retrouvent en bas de l'échelle en matière d'équipement et d'usages du numérique.

Les questions d'enclavement des territoires, de difficultés d'accès aux formations, de faible présence des services publics et de transports en commun ont des conséquences assez semblables dans les quartiers relevant de la politique de la ville et dans les territoires ruraux éloignés des grands centres urbains.

L'essentiel des sommes consacrées au développement numérique par l'État (grand emprunt, fonds national pour la société numérique...) et les collectivités est investi dans les infrastructures de pointe (déploiement de la fibre optique, stockage à distance, sécurité des réseaux…) et très peu dans la création de services adaptés aux publics éloignés, dans le développement des compétences numériques et la médiation des usages.

Avec le recul, on peut avancer que la lutte contre la fracture numérique a servi de cheval de Troie aux lobbies des industriels et opérateurs : réduire les inégalités numériques a visé surtout la compétitivité des territoires et beaucoup moins la résorption des disparités de compétences et d'usages entre les citoyens.

Le bilan est finalement en demi-teinte avec, des échecs comme :

- les lieux spécialisés dans les TIC animés par des technophiles (ou *Geeks*),
- la mutualisation impossible de moyens matériels ou humains avec l'Éducation nationale,
- l'articulation difficile entre les organismes de formation et les espaces publics numériques.

Mais aussi **des approches qui s'avèrent efficaces** :

- la médiation numérique de proximité, assurée par des travailleurs sociaux, des médiateurs culturels, des assistants de vie auprès des personnes âgées …
- l'accompagnement des usages financé de façon pérenne dans les politiques de droit commun (lecture publique, action sociale, formation professionnelle…) ;
- la présence d'*Agents de développement numérique* sur un territoire, chargés de contribuer à la diffusion des usages et des bonnes pratiques.

Quelques pistes de progrès pour prévenir l'exclusion numérique

- Faciliter les coopérations (échange d'expériences, recherche, expérimentations, appels à projets régionaux communs…) entre les équipes de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) et les agents de développement rural ;
- Se doter d'indicateurs d'évaluation de l'utilité sociale de l'accompagnement des usages du numérique (ou médiation numérique) permettant d'évaluer l'effet de levier pour le développement social.

(REM : Ce n'est pas très ambitieux, mais par temps de crise et devant l'absence de portage politique, il semble plus réaliste et pertinent de commencer par proposer une meilleure utilisation et coordination des moyens existants)

(1) BEATEP multimédia (brevet d'État d'animateur technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse) puis BPJEPS TIC (brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport).
(2) FSE, FEDER, INTERREG, LEADER, EQUAL, URBAN, GRUNDTVIG…

Changer de posture ou faire bonne figure ?

Le 5ème Forum des Usages Coopératifs aura lieu cette année à Brest du 10 au 13 juillet, sous le titre « Territoires en réseaux et figures de la médiation et de la coopération ». C'est un rendez-vous important, auquel j'ai le plaisir de participer depuis 2004 et comme à chaque édition, le programme d'échanges est dense.

Cette année j'y animerais le jeudi 12 juillet après-midi un atelier intitulé « Médiateurs, éducateurs, innovateurs, du parcours personnel aux postures professionnelles, » proposant de découvrir et d'essayer sur soi la socio-analyse, une méthode proposée par Pierre Bourdieu, qui consiste à interroger nos trajectoires personnelles afin de mieux comprendre pour soi et les autres ce qui agit sur nos attitudes et nos pratiques.

L'approche que je propose prends d'une certaine façon le contre-pied de l'approche « Figures de la médiation et de la coopération » qui sert cette année de fil conducteur à plusieurs sessions. Je vais essayer dans les lignes suivantes d'expliquer pourquoi je ne partage pas cette vision et l'approche que j'aimerais développer à la place.

Ce que « figure(s) » veut dire

Le terme « figures » évoque plutôt des « personnages » que des « personnes », qui dans leur domaine font autorité ou ont laissé un souvenir particulier (« figure tutélaire », « figure marquante »)

Cela peut aussi désigner une tournure de langage recherchée « figure de style », un enchainement de mouvements dans certains sports « figure acrobatique » … Cela décrit plus souvent le remarquable, l'extraordinaire, voire l'exceptionnel, plutôt que le normal et le quotidien.

Le terme est aussi utilisé en philosophie, anthropologie ou psychologie, … (« la figure du père », …) pour évoquer les différentes représentations d'une idée ou notion, à des époques ou dans des cultures différentes, selon les points de vue d'auteurs différents.

Figurez-vous que je suis pas convaincu ...

Les organisateurs se proposent de collecter avant le Forum des portraits de quelques personnes « figures de la médiation ou de la coopération » et de les mettre en scène. Je ne doute pas de la sincérité des intentions, mais je m'interroge sur le but poursuivi et sur les effets collatéraux non désirés … et je suis perplexe.

J'ai l'impression qu'on voudrait nous raconter la vie des saints, lesquels se sont sacrifiés pour leurs idéaux, et tirer de ces portraits des exemples à suivre. Brrr … Ça me fait froid dans le dos.
Je me méfie de l'exemplarité des résultats obtenus par quelques-uns, érigés en modèles, car c'est à chacun de trouver sa voie et son propre chemin. C'est de parcourir le chemin qui est important, et non pas de chercher à parvenir à tout prix au même endroit. Les parcours de vie et d'engagement exemplaires, s'ils peuvent certainement impressionner des adolescents et influencer une vocation, n'ont pas le même effet sur des professionnels expérimentés. Personne n'aime être comparé à un frère ou une soeur plus brillant, à un camarade de classe ou à un collègue qui a fait un meilleur travail que vous ... C'est une façon de faire anti-pédagogique, qui n'a jamais aider personne à progresser intérieurement et qui tend à encourager la compétition individuelle plutôt que la coopération.

La collecte de portraits est une bonne idée en soi, mais à mon avis elle n'est pas ciblée sur les

bonnes personnes. **La médiation numérique doit placer l'usager au coeur des projets** et des collaboration des acteurs professionnels et bénévoles. Aussi, **ce sont des portraits d'usagers que j'aurais aimé voir collectés**, car ce sont eux qui peuvent témoigner le mieux de l'utilité sociale de tous les professionnels qui interviennent pour accompagner les usages.
Le travail est plus difficile à réaliser c'est évident, mais le résultat aurait un impact plus fort. Pour s'en convaincre, il suffit de jeter un oeil sur les exemples suivants :

L'accès aux télécommunications pour tous : la parole aux personnes en situation de précarité , ANSA, Avril 2012 (pdf).

Digital inclusion, social impact : a research study, UK online Centres, janvier 2012 (pdf – en anglais).

Et bien sûr, un travail qui date un peu mais qui est toujours d'actualité :

T'es où ?, exposition et livret, Médias-Cité, CIDJ, Ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports, 2007 (pdf)

La médiation : une question de posture

Pour ce qui est de la médiation numérique, il est davantage question en réalité de « posture » professionnelle.
La notion de posture évoque une attitude corporelle, une position que l'on adopte en vue d'anticiper au mieux une action ou un mouvement à réaliser. On cherche ainsi la posture permettant la meilleure efficacité, en diminuant les risques (gestes de sécurité), ou en maximisant le plaisir (kamasutra) ...
L'analogie n'est pas absurde, le bon professionnel cherche à faire son travail, avec le maximum d'efficience (résultats obtenus rapportés aux moyens mis en oeuvre), sans se mettre en danger en aidant les autres, tout en y prenant si possible du plaisir.

Il ne s'agit pas ici de jouer sur les mots, mais d'essayer d'orienter le questionnement des acteurs sur des pistes fécondes. Il me semble que le concept de « posture » amène davantage à envisager une dynamique de positionnement dans un jeu d'acteurs que le concept de « figure » qui placerait en tête de gondole des icones comme autant d'exemples à imiter. De plus, la posture réfère aux gestes quotidiens lorsque la figure insiste sur les actes exceptionnels.
Comme au yoga, la posture doit se sentir et se construire de l'intérieur, elle ne peut pas s'apprendre par simple imitation d'une façon de faire observée de l'extérieur.

La coopération : une affaire d'idéologie ?

Pour ce qui est de la coopération, j'ai moins travaillé le sujet, donc je me risquerais juste à une hypothèse, qui reste à fouiller et à étayer.
De mon expérience pratique de la coopération (au sein d'une SCOP, dans le cadre de projets en partenariats, dans le cadre de processus de travail se réclamant de l'intelligence collective ...) mon intuition m'amène à l'envisager davantage comme une idéologie, plutôt que comme une posture professionnelle.

J'utilise le terme d'idéologie dans son acception sociologique, qui ne revêt aucun sens péjoratif. Comme la définit Guy Rocher, l'idéologie est un système d'idées organisé qui a pour fonction d'expliquer ou de justifier la situation d'un groupe.[1]

1- L'idéologie est « un système d'idées et de jugements, explicite et généralement organisé, qui sert à décrire, expliquer, interpréter ou justifier la situation d'un groupe ou d'une collectivité et qui, s'inspirant largement de valeurs, propose une orientation précise à l'action historique de ce groupe

Le choix fait à Brest de repérer et de valoriser des « figures » de la coopération tend à confirmer cette intuition. Les idéologies réclament des figures tutélaires, des porte-drapeaux, des maîtres à penser …

La coopération est une utopie, là aussi aucune connotation péjorative à mes yeux. Comme la ligne d'horizon, c'est un but vers lequel on peut tendre, mais que l'on atteint jamais. « A quoi sert l'utopie ? » s'interroge Eduardo Galeano … Elle sert à avancer.[2]

---

ou de cette collectivité ».
Guy Rocher, *Introduction à la sociologie générale*, *Tome 1 :l'action sociale*, Seuil, Paris, 1970 - p.127

2 - « Elle est à l'horizon, dit Fernando Birri. Je me rapproche de deux pas, elle s'éloigne de deux pas. Je chemine de dix pas et l'horizon s'enfuit dix pas plus loin. Pour autant que je chemine, jamais je ne l'atteindrai. A quoi sert l'utopie ? Elle sert à cela : cheminer. »
Eduardo Galeano, *Las palabras andantes* (1993)

Les « emplois d'avenir » dessinent un futur sombre pour la Médiation numérique

Chacun est libre de penser ce qu'il veut du nouveau dispositif « Emplois d'avenir » proposé par le Gouvernement, destiné aux jeunes sans diplômes de 16 à 25 ans. On ne peut contester qu'il faut faire quelque chose pour améliorer leur entrée dans la vie active, l'avenir nous dira si cette mesure produit les effets escomptés pour les jeunes bénéficiaires.

Le but de mon article est beaucoup plus ciblé, et vient en réponse à un article publié sur le blog de l'Association des maires de grandes villes de France : (Emplois d'avenir : une opportunité pour relancer les politiques locales d'accès au numérique). Olivier Devillers, journaliste spécialiste des TIC nous dit :

> *La fin des emplois jeunes en 2005 avait mis en difficulté nombre d'initiatives de collectivités locales ou d'associations en matière de lutte contre la fracture numérique (au sens social ou générationnel du terme). Les espaces publics numériques (EPN) et autres initiatives locales en matière de médiation numérique vont peut-être trouver un nouvel essor avec la mise en œuvre des nouveaux emplois d'avenir.*

Ce parallèle avec le rôle du dispositif « emplois-jeunes » dans la naissance et le développement des EPN est un amalgame dangereux, à mettre sur le compte d'une méconnaissance de ce que sont aujourd'hui les besoins et les perspectives des acteurs de la médiation aux usages du numérique.

Les « emplois d'avenir » ne sont pas les « emplois-jeunes »

Quelques rappels pour se remettre les idées en place :

- les jeunes employés dans le secteur du numérique dans le cadre du dispositif « emplois-jeunes » étaient massivement très diplômés (bac+2 ou 3 en moyenne), alors que le futur dispositif « emplois d'avenir » s'adresse à des jeunes de niveau scolaire inférieur au Bac et sortis sans diplôme (exception faite des « emplois d'avenir professeurs » qui enseigneront dans les établissements scolaires) ;
- le contexte sociétal a changé, 10 à 15 ans se sont écoulés, et les personnes ayant besoin d'accompagnement dans les usages numériques aujourd'hui, exigent un vrai professionnalisme. Citons deux exemples pour illustration :
  - la plus grosse demande se trouve auprès des seniors, et ce ne sont pas les jeunes de 16-25 ans qui ont le meilleur profil pour mettre en confiance des personnes peu enclines aux TIC. Les usages des jeunes ne sont pas du tout les usages des anciens, et l'expérience a montré que les médiateurs-trices plus proches en âge des personnes âgées obtenaient en général de meilleurs résultats.
  - l'accompagnement des enfants et des parents dans les bouleversements que provoquent dans les familles les usages des réseaux sociaux, jeux vidéos, tél. mobiles ... demande des professionnels qui ont du recul avec les technologies, et de vraies compétences en médiation humaine.

La médiation numérique est une posture professionnelle encore en construction

Les médiateurs-trices numériques ont besoin de moyens financiers garantis dans la durée (c'est à dire pour les 3 ans à venir) pour conduire et développer les actions qu'ils-elles mènent à destination de publics débutants ou en difficulté et dans des zones désertifiées en matière d'offre de formation.

Ils-elles n'ont pas besoin d'une charge supplémentaire de tuteur pour encadrer des jeunes non diplômés de niveau infra-bac ... alors qu'eux-mêmes se sont formés sur le tas pour nombre d'entre eux et manquent parfois de recul par rapport à leur fonction et à son avenir.

En matière de ressources humaines, la demande des professionnels travaillant dans les Espaces publics numériques aujourd'hui serait :

– de disposer de perspectives plus claires sur l'avenir des missions qui leurs sont confiées et par conséquent sur leur avenir professionnel ;

– de disposer de budgets d'animation pour pouvoir rémunérer des intervenants vacataires ponctuels dans des domaines plus pointus (création artistique, vidéo, BD, …) ;

– de voir apparaître sur les territoires des postes de « chargés de développement numérique » comme c'est le cas en Région PACA, qui constitueraient une évolution professionnelle pour les plus expérimenté.e.s et contribueraient grandement à initier et à accompagner des projets faisant le lien entre les politiques d'aménagement numérique et le développement des contenus, services et usages.

Le projet du Gouvernement décrète l'utilité sociale des EPN ...

Depuis quelques années, nombre d'élus locaux questionnent le bien fondé de maintenir des lieux d'accès publics à internet dans leur commune. Paradoxalement, le projet du Gouvernement décrète l'utilité sociale de ces lieux en prévoyant que ces emplois d'avenir *(…) « seront principalement créés par des employeurs du secteur non marchand* ***dans des activités ayant une utilité sociale avérée et susceptibles d'offrir des perspectives de recrutement durables*** *(filières vertes et numériques, secteurs social et médico-social, aide à la personne, animation et loisirs, tourisme…). » (http://www.gouvernement.fr/gouvernement/creation-des-emplois-d-avenir)*

Cette proposition ressemble fort un cadeau empoisonné pour les professionnels de la médiation numérique en place. Car en même temps que l'on reconnaît la nécessité de cette mission, on semble entériner le fait qu'elle est condamnée à être assurée par des personnes non qualifiées, en mal d'insertion professionnelle.

Lors de l'examen du texte à l'Assemblée Nationale, dans les commissions comme en sessions plénières, les députés de toutes tendances ont souligné l'importance du tutorat et de la formation pour la réussite de ce dispositif visant l'insertion professionnelle. Cependant, les amendements proposant de fixer des durées de formation obligatoires ont été rejetés, laissant ainsi à l'employeur la seule initiative d'organiser la formation de ces jeunes, sans autres crédits que ceux de son plan de formation et des OPCA. Les missions locales assureront le suivi de ces jeunes comme elles le font déjà, mais il n'est pas prévu de moyens pour accompagner les employeurs dans leur mission de tutorat.

Mais menace la reconnaissance de la médiation numérique comme un métier

Sommes-nous certains que ces créations de poste se feront là où il y a déjà des professionnels qualifiés dans la médiation numérique, capables d'encadrer et de transmettre un savoir-faire ? J'en doute fortement et la porte me parait ouverte à faire un peu n'importe quoi en matière de recrutement !

Allons-nous retomber éternellement dans le travers français qui consiste à confier l'accompagnement de personnes en insertion ou fragiles socialement à des personnes elles-mêmes en difficulté d'insertion professionnelle ?

Embaucheriez-vous des jeunes ne sachant pas nager pour occuper des emplois de Maîtres Nageurs Sauveteurs ? Evidemment, non ! Il en va de même pour la médiation numérique, même si les

risques pour les publics ne sont pas les mêmes.

Dans le meilleur des cas, ces jeunes embauchés dans le cadre du dispositif « emplois d'avenir » pourront **jouer le rôle d'aide-animateur**, à condition :

- d'être encadrés par un.e tuteur-trice expérimenté.e dans la médiation numérique, en capacité d'encadrer un jeune et de lui transmettre son expérience.
- de bénéficier d'un dispositif de formation à l'échelle régionale permettant à ces jeunes de profiter au mieux de cet apprentissage sur le tas, d'acquérir des méthodes et de se perfectionner dans la maîtrise des outils, de construire un véritable projet professionnel pour la suite.

Aujourd'hui, les conditions pour réussir cette insertion sont loin d'être réunies dans la plupart des lieux de type EPN.

A la rencontre du 3ème type … de lieu (1/2)

« 3ème lieu », « tiers-lieu », il y a comme cela des expressions qui suscitent un engouement et qui se répandent à grande vitesse dans des milieux professionnels clos, et en général en grande interrogation sur leur avenir. C'est le cas des Espaces publics numériques (et dans une moindre mesure celui des bibliothèques), milieu où l'on peut croiser des professionnels déboussolés, largement prêts à remettre leur destin entre les mains de vendeurs de chimères.

Cet article est la première partie d'un texte trop long et trop dense pour être publié et lu en une seule fois. La suite est donc à venir, assez rapidement, profitez donc de la pause pour vous interroger sur ce qui vous-même vous intéresse dans cette notion et sur ce que vous pourriez en faire (ou pas).

La famille des tiers-lieux se divise … en 3 :-)

Ici et là, des collectifs inventent des lieux innovants qu'on ne sait pas où classer. Des lieux pionniers qui s'affranchissent des frontières classiques et deviennent emblématiques au point d'inspirer des structures en recherche d'un nouveau souffle.

Le tiers-lieu culturel

Né dans la mouvance des friches artistiques, démarrées sous forme de squats puis pour certaines « récupérées » par les instances culturelles officielles, le tiers-lieu s'affiche comme le symbole d'une politique d'accompagnement de l'émergence de nouvelles formes artistiques et culturelles.

Voici par exemple ce que disait Jean Blaise, directeur du Lieu Unique à Nantes lors de son ouverture :

> “Nous ne souhaitons pas construire un théâtre de plus mais plutôt un centre d’art ouvert en permanence au public. LU doit devenir le bistro du coin à l’échelle d’une ville en même temps qu’une des plateformes européennes des arts contemporains. D’où l’importance que nous attachons aux espaces sociaux de LU qui ne sont pas à côté des espaces réservés à la création artistique mais au contraire en soutien, et pensés pour la préserver de la tentation de l’isolement, pour la relier à la vie. LU doit être un lieu unique, au sens d’extraordinaire.”

Le tiers-lieu « travailler autrement »

Le concept de télécentre, lancé par des appels à projets de la DATAR dans les années 90, a pendant vingt ans rencontré assez peu d'échos. Quelques territoires ruraux pilotes du télétravail s'y sont essayé, sans parvenir à faire école. Mais depuis quelques années, grâce à l'engouement autour des bureaux ouverts partagés ou « espaces de co-working » créés surtout dans les grandes agglomérations, des projets de télécentres ruraux se relancent. Tiers-lieux des villes ou tiers-lieux des champs, tous se présentent comme des solutions pour « travailler autrement ».

Comme le dit Michael Schwartz, cofondateur avec Julie Pouliquen de La Cordée à Villeurbanne :

> « L’idée était de créer **des endroits conviviaux où se forment des communautés de travailleurs.** Le fonctionnement est flexible pour répondre aux besoins de ces actifs qui ont des métiers très différents. Il y a environ 50 % d’indépendants, 30 % d’entrepreneurs et 20 % de télétravailleurs. » (extrait d'un reportage du magazine du Grand Lyon - Co-working : le travail autrement, janvier 2013)

Le site zevillage, créé à l'origine par Xavier Mazenod, qui fait un gros travail de veille sur le sujet reste une référence incontournable dans ce domaine.

Le tiers-lieu « Innovation »

Fablab, *IdeasLab*, *InfoLab* … les néologismes ne manquent pas pour désigner les derniers-nés de la famille des tiers-lieux. Nous ne nous attarderons pas dessus dans cet article, car ils méritent à eux seuls une analyse plus détaillée et un débat particulier. Ce sera pour une autre fois ...

3ème lieu ou tiers-lieu … est-ce la même chose ?

Prenons le temps de revenir au sens originel du terme « 3ème lieu » (*third place*) inventé par le sociologue américain Ray Oldenburg à la fin des années 80. Puis, nous comparerons ensuite avec le sens élargi et différend que lui confère l'usage du mot « tiers-lieu » en français.

La notion de « third place » de Ray Oldenburg

> « Les 3ème lieux ne sont rien d'autres que des lieux publics de réunion informelle. Cette appellation provient du choix de considérer nos maisons comme le « premier » lieu dans nos vies, et nos lieux de travail comme le « second ». (…)
>
> Est-ce une coincidence si les cultures du monde se distinguant par leur « joie de vivre » sont celles dans lesquelles les 3èmes lieux sont considérés comme aussi importants que la maison ou le travail. Cette « joie de vivre » dépend de la capacité des des personnes à apprécier la compagnie de ceux qui vivent et travaillent autour d'eux. Les endroits permettant cela doivent leur être proposés, et ils auront du temps à y consacrer si ces lieux se trouvent près de là où ils vivent. »

Le concept de Ray Oldenburg trouve son origine dans l'analyse critique de l'urbanisme des banlieues résidentielles américaines, peuplées de personnes de la « middle-class » et « upper middle-class », faisant chaque jour la navette domicile-travail. Les lieux de convivialité de proximité issus du modèle européen tels que cafés, bars, restaurants, épicerie de quartier … ont disparu, car interdits par les réglements d'urbanisme dans les zones résidentielles, au profit de grands centres commerciaux. Il observe ainsi l'importance pour la vie locale, que peuvent prendre des lieux informels de rencontre et d'échange de voisinage, comme une station service, un marchand de journaux, un salon de coiffure … qu'il baptise donc « 3ème lieu ».

Ce ne sont donc pas des lieux fabriqués de toute pièce avec des animateurs professionnels et un budget de fonctionnement pour faire du « lien social » comme on dit chez nous. Il s'agit plutôt d'un concept sociologique qui permet d'insister sur l'importance des échanges informels au sein d'une communauté de voisinage, afin de « faire société », au delà des rôles sociaux imposés par la famille et le travail.

Les principales fonctions et atouts pour la vie locale d'un 3ème lieu selon Oldenburg :

1. Les 3ème lieux contribuent unifier le voisinage en créant de l'interconnaissance
2. Les 3ème lieux servent de « point d'entrée » aux visiteurs ou nouveaux arrivants dans le quartier, où l'on obtient facilement renseignements et information.
3. Les 3ème lieux sont des aires de « triage », des endroits où les personnes ayant les mêmes centres d'intérêt peuvent se trouver et se retrouver.
4. Les 3ème lieux sont des espaces intergénérationnels où jeunes et adultes se côtoient.
5. Les 3ème lieux contribuent à une meilleure attention à son voisinage.
6. Les 3ème lieux favorisent le débat politique.
7. Les 3ème lieux permettent de réduire le coût de la vie, à travers l'aide mutuelle, les conseils et les coups de mains qu'on peut y trouver.

8. Les 3ème lieux sont des lieux où l'on s'amuse, du fait même de la présence des autres, sans qu'il soit nécessaire d'allumer la télévision.
9. Les 3ème lieux offrent camaraderie et convivialité, sans engagement ni formalités.
10. Les 3ème lieux tiennent une place importante dans la vie des personnes retraités.

(Sur ce sujet, voir aussi l'article de Marie D. Martel, Le concept de tiers lieu : retour aux sources, sur son blog Bibliomancienne)

Du coup, on comprend vite qu'il n'y a pas de quoi fouetter un chat et ameuter tout le monde avec cette idée là : il y a sûrement déjà un « 3ème lieu » pas bien loin de chez vous, cela s'appelle dans notre pays plus communément un bistrot, un café du coin, … !

D'ailleurs, l'histoire de la diffusion de ce concept vient nous le confirmer, et cette fois ci ce n'est plus de sociologie dont il s'agit, mais de marketing ...

Un coup marketing de Starbucks Café

La chaîne de cafés Starbucks s'est approprié le concept de « 3ème lieu » et l'a popularisé à sa sauce (plutôt crémeuse, d'ailleurs).

(illustrer avec http://www.brocooli.com/wp-content/uploads/2012/05/third-place-2.jpg)

> « En 1983, Howard Schultz (PDG de Starbucks) fut captivé lors d'un voyage en Italie par les bars à café italiens et leur côté romantique. Il eut alors l'idée de ramener aux Etats-Unis le concept de café italien traditionnel. Un lieu pour la conversation et « l'esprit de voisinage » (*sense of community*). Un 3ème lieu entre le travail et la maison. »
>
> Extrait de la page « Notre héritage"sur le site web officiel de la marque.

(Pour aller plus loin, lire l'article de Mathieu Daix, étudiant à l'EM Lyon Business School, *Le marketing selon Starbucks : le concept de Third Place*).

Tiers-lieu : vers de nouvelles formes juridiques pour de nouveaux rapports au travail

Même si de nombreuses personnes utilisent le terme de « tiers-lieux » qui sonne mieux en français, en lui donnant à peu près le même sens que « 3ème lieu », du point de vue sémantique, ce terme introduit des notions associées intéressantes.

Le travail fait par le Cabinet Chronos dans le cadre d'une étude prospective « Tiers-lieux, tiers-temps », observe les évolutions de nos rythmes de vie, journaliers, hebdomadaires, … et suggère la nécessité de repenser nos espaces urbains pour nous permettre d'y vivre ce « **tiers-temps** » libéré des contraintes du travail, professionnel ou domestique.

Une « **tierce-personne** », un « **tiers de confiance** », … évoque en français l'idée d'une 3ème personne que l'on fait intervenir dans une relation ou transaction entre deux parties, afin de jouer un rôle d'intermédation favorisé par une posture d'indépendance et de neutralité.

J'aime bien cette idée qui n'est paradoxalement investie et revendiquée que par assez peu de porteurs de projets de « tiers-lieu ». C'est le positionnement des Coopératives d'activités et d'emploi (CAE) ou des sociétés de portages, qui sont un intermédiaire permettant à des personnes de remplir des missions pour un client, sans avoir à disposer de sa propre structure juridique pour le faire.

A mon avis, la notion de tiers-lieux dans le domaine du « travailler autrement », ne prend pleinement son sens que si elle est assortie de ce statut d'entreprise ayant pour vocation d'accompagner la création d'activités par des personnes auparavant salariées. Sans cela, il ne s'agit guère que d'un espace partagé pour (télé)travailler. Des entreprises ou des indépendants qui partagent des bureaux, ce n'est guère nouveau.

Liens à visiter :

Ray Oldenburg, *Our Vanishing Third Places,* Planning Commissioners Journal, #25, hiver 1997.

http://walimemon.com/wp-content/uploads/2010/09/Olden-Burg.pdf

Ray Oldenberg, *The Great Good Place : cafés, coffee, shops, bookstores, bars, hairs salons and other hangouts at the heart of the community* ?, Da Capo Press, 1989.

« Tiers-lieux, tiers-temps », dossier d'intelligence économique et de prospective, juin 2011, Chronos. (étude payante)

http://www.groupechronos.org/projets/etudes/tiers-lieux-le-dossier-de-prospective-du-present-2011-de-chronos

Marie D. Martel, *Le concept de tiers lieu : retour aux sources*, 14 avril 2012

http://bibliomancienne.wordpress.com/2012/04/14/le-concept-de-tiers-lieu-retour-aux-sources/

Mathieu Daix, *Le marketing selon Starbucks : le concept de Third Place*, consulté le 23 janvier 2013
http://www.brocooli.com/le-marketing-selon-starbucks-le-concept-de-third-place/

Repérage de projets de Tiers-Lieux sur Imaginationforpeople.org

http://imaginationforpeople.org/fr/workgroups/tiers-lieux/les-projets/

Les Espaces publics numériques peuvent-ils devenir des tiers-lieux ? (2/2)

Dans l'article précédent « A la rencontre du 3ème type … de lieu », nous sommes repartis aux sources du concept de « 3ème lieu » pour découvrir qu'il était préférable d'utiliser le terme de « tiers-lieu » plus porteur de sens. Ces tiers-lieux peuvent se décliner sous la forme d'une trilogie : espaces de co-working, tiers-lieux culturels, *fablabs* et leurs dérivés.

Dans ce second article de la série, nous nous interrogeons les conditions nécessaires pour qu'un EPN puisse proposer un espace de co-working au sein de ses locaux, ainsi que la pertinence et la faisabilité de cette évolution.

Nous pointons notamment les risques que quelques projets d'Espaces de co-working siphonnent l'argent public disponible au détriment du financement d'un réseau d'EPN ou que les médiateurs-trices numériques soient réduits au rôle de concierge.

Un choix nécessitant des aménagements et investissements spécifiques

En premier lieu, il convient d'examiner les conditions matérielles. Il faut pouvoir disposer au minimum de :

- une salle spécifique dédiée, aménagée sous forme d'*open space,* avec des postes de travail pouvant être réservés à l'heure, à la demi-journée, à la journée ou au mois. Cette salle devra disposer d'un système de sécurité et de contrôle d'accès spécifique, différent de celui de l'EPN ;
- des espaces de rangement dédiés fermés à clé réservés aux abonnés réguliers ;
- une imprimante multi-fonction scanner, laser, photocopieur, télécopieur (si possible couleur) ;
- un débit internet supérieur à la qualité moyenne disponible habituellement pour un particulier sur le territoire (et si possible le meilleur débit accessible).

Les télétravailleurs apprécieront aussi de pouvoir disposer :

- d'une salle de réunion accessible sur réservation et équipée de vidéo-projection et de système de visio-communication ;
- de petits bureaux individuels fermés, réservables à la demi-journée, journée ou plus et disposant d'une ligne téléphonique fixe, avec numéro spécifique direct et facturation séparée des communications téléphoniques ;

Qui dit bureau partagé, dit aussi vestiaire et toilettes du personnel, espace de détente et coin cuisine équipé avec frigo, plaques de cuisson et four micro-onde, ... (le diable se cache dans les détails !)

Des structures porteuses souvent peu adaptées pour le co-working

Un espace de co-working nécessite de larges plages d'ouverture, si possible 7/7 et avec des horaires tardifs. Si vous ne me croyez pas, demandez aux créateurs d'activités leurs horaires de travail, à la veille de rendre une proposition, un projet …

Les deux-tiers des EPN sont aujourd'hui gérés par des collectivités (il s'agit d'une estimation basée sur les enquêtes que j'ai mené à la demande de collectivités. Cela varie beaucoup d'un territoire à l'autre, la part de portage associatif est plus forte là où il existe encore une aide au fonctionnement alloué pour les projets d'EPN par la collectivité.)

La gestion de l'EPN par une collectivité ne favorise pas le développement des espaces de co-

working. Horaires contraints par le statut des personnels, fonctionnement très encadré par la hiérarchie et/ou par les élus, … c'est un environnement de travail qui manque de souplesse pour innover. Il y a bien sûr des exceptions, par exemple sur des territoires connaissant un taux de chômage important et où les collectivités s'engagent pour soutenir fortement la création d'activités.

Les rares espaces de co-working se créent dans des EPN atypiques

La DUI annonçait en juillet 2012 sur son site NetPublic la création de 5 centres de télétravail et de co-working au sein d'EPN de la Drôme. Il faut préciser que sur les cinq lieux, on trouve en réalité 4 EPN existants déjà labelisés EPI par le CG de la Drôme :

- deux organismes de formation professionnelle relevant du Ministère de l'Education nationale (GRETA Viva5 à Crest) et du Ministère de l'Agriculture (CFPPA de Die),
- deux associations : l' Office de Tourisme de la Vallée de la Roanne regroupant dans ses locaux l'agence postale communale, la bibliothèque et l'EPN et le Club Informatique du Pays de Saillans,

et une création de toute pièce sur le site d'une pépinière d'entreprises nouvellement créée à Eurre (écosite du Val de Drôme).

On voit bien qu'il s'agit principalement de structures plutôt atypiques dans le paysage habituel des EPN : 2 organismes de formation alors qu'ils sont très minoritaires au niveau national, un espace de co-working créé dans une nouvelle zone d'activités sans lien historique avec l'accès public à internet.

Pas de traces d'EPN gérés directement par des collectivités territoriales, alors qu'ils représentent pourtant aujourd'hui la majorité des situations rencontrées sur le terrain.

Le portage par une association semble préférable

Les structures associatives gérant un EPN semblent mieux adaptées pour porter de tels projet … à condition que le côté « business » des co-workers ne heurte pas les valeurs « non lucratif » de bon nombre de militants de l'Education populaire qui animent ou dirigent ces lieux …

> L'espace de co-working de l'EPN du 3e arrondissement à Paris, est ouvert du lundi au vendredi de 10h à 21h. Il dispose de 6 pièces ouvertes au public (100 m2) : un accueil et libre accès Internet, un cyberespace réservé aux adhérents, une salle de formation, un espace de co-working, un garage numérique (réparation d'ordinateurs) et un bureau administratif. Il est porté par l'association Avantic, dont est membre Libre accès, « une coopérative de soutien au mouvement artistique des licences de libre diffusion ayant pour objectif de fournir un cadre économique juste assurant une bonne rémunération des artistes».

Dans le genre atypique, dans l'univers des Espaces publics numériques, on ne fait pas mieux …

Le comptoir numérique à Saint-Etienne est porté par une association Zoomacom et par une Scop OpenScop. Zoomacom joue le rôle de centre de ressource pour le réseau des Cybercentres du département de la Loire. Ce n'est donc pas un EPN à proprement parler, mais une structure de projets donc la mission est d'accompagner l'innovation.

Sur les 14 projets retenus par la Région Ile-de-France dans le cadre de son appel à projets 2012 « télécentres et espaces de Co-working », on dénombre 11 structures associatives pour seulement 3 collectivités (2 communautés de communes et un syndicat mixte). Parmi ces projets, aucun EPN, malgré les efforts de communication de la Fonderie à leur attention ...

Il existe des porteurs de projets plus qualifiés pour ce genre d'initiatives

Faire évoluer un EPN vers un espace de co-working ou tiers-lieu, nécessite une évolution

importante des mentalités. Cela suppose de considérer qu'aider un demandeur d'emploi, ce n'est pas seulement l'aider à rechercher des offres d'emploi et à faire son CV, mais ce peut-être aussi lui permettre de disposer d'un espace de travail pour créer son activité. Il y a encore beaucoup d'EPN où les réglements intérieurs interdisent ne serait-ce que de faire des achats en ligne …

Les espaces de co-working sont des outils le plus souvent au service d'une mission d'accompagnement à la création d'activité. Il existe des structures spécialement adaptées pour cela : CAE, couveuses, pépinières, stages de création d'entreprises … c'est un vrai métier, structuré depuis plus de vingt ans, et un.e animateur-trice multimédia ne peut pas s'improviser accompagnateur pour la création d'activités économiques ni conseiller en insertion professionnelle.

Le risque est donc pour ces animateurs-trices, à défaut de pouvoir suivre une formation pour évoluer vers des fonctions d'accompagnement du développement économique du territoire (Bac+5), c'est de se retrouver « promus » … concierge de ces locaux partagés …

Le tiers-lieu « espace de co-working » n'est pas un modèle d'avenir pour les EPN

Je ne suis pas du tout convaincu que la très grande majorité des Espaces publics numériques existants sur le territoire français, soient aisément convertibles en Espaces de co-working.

Je trouve ce type de tiers-lieux très intéressants, il m'est arrivé de les utiliser à plusieurs reprises depuis 10 ans que je suis télé-travailleur. Il m'arrive aussi au cours de mes déplacements professionnels d'aller travailler dans des bibliothèques … mais j'évite les EPN qui ne se trouvent jamais là où le travailleur nomade en aurait besoin, qui ne sont jamais ouverts aux heures où le travailleur nomade en a besoin, et dans lesquels les conditions d'accueil sont souvent trop contraignantes pour y travailler correctement. Ils ont été conçus pour accueillir un public de proximité nécessitant un accompagnement dans les usages basiques et quotidiens du numérique. Pas pour dépanner des professionnels de passage ...

Je suis convaincu que le succès d'un espace de co-working repose sur un minimum de culture entrepreneuriale ou à défaut d'une forte culture de développement local. Les structures porteuses d'EPN qui disposent dans leur ADN de ce type d'approche, n'ont pas attendu les injonctions de l'Etat ou des collectivités pour s'engager dans cette mutation.

Ne peut-on pas imaginer des espaces mixtes ?

Certains professionnels de la médiation numérique ou têtes de réseaux de l'accès public à internet sont bien conscients de l'écart important entre les deux modèles, et imaginent davantage un modèle mixte : une espèce de croisement entre un espace de co-working et un EPN.

Loïc Gervais s'interrogeait récemment sur son blog Médiateur Numérique : Coworking et EPN ?

> « D'un point de vue très pragmatique, un espace de coworking ce sont de locaux, des ordinateurs connectés à Internet et surtout une animation des lieux. Ces trois ingrédients sont des composantes naturelles de l'espace public numérique. S'il peut être difficile de partager les locaux lorsqu'on a qu'une seule pièce, rien n'empêche de s'inscrire dans la dynamique coworking. Faisons de nos espaces, des lieux d'échange, de plaisir et d'animation autour du numérique (mais pas que) et nous nous inscrirons déjà dans l'esprit coworking. Nos EPN ne deviendront pas tous des espaces de coworking, mais peut-être que les espaces de coworking naissant pourraient intégrer une logique de médiation numérique à leur code génétique … »

Alexandre Iacconi et Frédéric Chazal, animateurs d'EPN dans le Nord Isère, cogitent à un projet de Troquet numérique, lieu de convivialité et espace de co-working.

Il est très sain que localement chacun s'interroge, expérimente, fasse bouger le cadre trop étroit du modèle « Espace public numérique ». Mais pour avoir eu la chance de travailler à la MJC Monplaisir à Lyon dans un lieu qui disposait de différents espaces pour différents usages, dont des

bureaux, salles de réunions et de répétition, ... pour des artistes en résidences ou associations culturelles, je connais la lourdeur de gestion d'un tel lieu et la difficulté à trouver les financements pour le faire fonctionner.

Le risque que je vois se dessiner, c'est la tentation de vouloir en demander toujours plus aux EPN, sans financements nouveaux. Les "vrais" espaces de co-working qui se débrouillent bien auront des financements, et les EPN bricoleront dans leur coin sans que cela ne leur apporte de valeur ajoutée, ni de retour sur investissement.
Les ECW (dit comme ça c'est déjà moins sexy que « espace de co-working » …) vont siphonner le peu d'argent public disponible sur un territoire et ensuite on coupera les crédits aux EPN ...

Et si on regardait ce qui se passe à l'étranger dans les télécentres ?

Evoluer vers ce type d'espace mixtes ne reviendrait-il pas à mettre fin à une exception française ? Partout ailleurs dans le monde ce type de lieu s'appelle télécentres, *telecenters*, *telecentros* ...

Quand on voyage un peu à l'étranger ou qu'on échange avec les porteurs de projets de télécentres un peu partout dans le monde, on constate que ces lieux défendent les mêmes valeurs que nous (e-inclusion, développement des compétences numériques, internet citoyen, …) sans s'interdire de parler de *business plan* et de viabilité économique du projet. Depuis toujours on y accueille, héberge et propose aussi des services aux entrepreneurs, artisans, agriculteurs et micro-entreprises. (voir par exemple le programme *Telecentre Sustainability* proposé par la fondation Telecentre.org [En] qui propose d'accompagner les télécentres à devenir des entreprises sociales)

La grande différence c'est que dans ce modèle, les gestionnaires de télécentres ont des profils d'entrepreneurs ou de managers, et n'ont aucune sécurité d'emploi. Les fonds publics de fonctionnement ne sont pas majoritaires et la part d'auto-financement sur projets et recettes propres est prépondérante. Il n'y a pas autant d'organismes de formation qu'en France car pas de cotisations obligatoires des entreprises, aussi les télécentres trouvent des recettes en assurant des formations professionnelles ...

Nous sommes assez loin en France de ce mode d'organisation, et il faudrait une sacré volonté politique pour effectuer ce revirement de bord. Pour le moment, je ne sens cette réflexion et cette ambition nulle part ...

Assurer l'avenir des animateurs-trices plutôt que celui des EPN

Pour la grande majorité des EPN, je ne vois d'autre issue que de cultiver sa spécificité et de questionner le sens de son métier. Les EPN ont été créés pour « lutter contre la fracture numérique » c'est à dire pour assurer un travail de médiation des usages du numérique auprès de publics qui se trouvent dépassés par la rapidité des mutations en cours et qui ne disposent pas dans leur entourage professionnel ou familial des personnes-ressources pour les aider.

Je reste convaincu qu'il y a encore du travail à faire dans ce domaine. La solution n'est pas la fuite en avant vers de nouvelles missions pour lesquelles on est mal préparé. Car le public des espaces de co-working est majoritairement des personnes qui maîtrisent déjà très bien les outils numériques. Transformer un EPN en ECW revient à effectuer un virage à 180° et à changer complètement de public cible.

Au lieu de se demander ce que l'on pourrait faire pour diversifier ses activités et « rester dans le coup », ce qui amène à des stratégies individuelles et concurentielles, il me semblerait plus logique de persister à essayer de trouver des modes de financements pour l'activité qui est le coeur de métier des EPN : la médiation numérique. Cela est plus difficile et exigeant, car cela oblige à adopter une démarche collective et concertée de la part des associations et collectivités porteuses d'EPN.

S'il n'y a pas de consensus qui se dégage rapidement parmi les têtes de réseaux pour arriver à porter une parole publique sur le sujet, alors il sera urgent et responsable d'aider les animateurs-trices à assurer leur avenir professionnel, en changeant de fonction et de métier si nécessaire. Nous leur devons cela en remerciement de leurs années de bons et loyaux services.

Liens à visiter pour aller plus loin :

Le dossier « **Quel avenir pour les EPN ? »** réalisé par Hubert Guillaud sur InternetActu (décembre 2012)

- 1ère partie : les usages ont changé
- 2e partie : devenir des structures de développement de projets
- 3e partie : nouvelles missions

Tiers-Lieux, travailler autrement en Aquitaine : http://www.tierslieux.net/

Suzanne GALY; *Tiers-lieux, des laboratoires pour travailler autrement*, Aquitaine Europe Communication, 08/06/2012 : http://www.aecom.org/Vous-informer/Actualites2/Tiers-lieux-des-laboratoires-pour-travailler-autrement

Suzanne GALY; Le t*iers-lieu, ligne d'horizon des espaces publics numériques ?*, Aquitaine Europe Communication, 08/06/2012 : http://www.aecom.org/Vous-informer/Actualites2/Le-tiers-lieu-ligne-d-horizon-des-espaces-publics-numeriques

Fondation Telecentre.org [en] : http://www.telecentre.org

Telecenters [en] : http://www.publicsphereproject.org/node/316

De l'utilité … de l'utilité sociale de la médiation numérique

Le 15 février dernier, à Paris et à Brest, il a été question de l'utilité sociale de la médiation numérique. Mais il semble que les approches et les méthodes différaient notablement.

A Paris, lors du Séminaire national « Q*uelle politique nouvelle pour les EPN ? »* organisé par la DUI, **Gérald Elbaze** (Directeur de Médias-Cité et élu socialiste en Gironde) disait en introduction de son propos, que cette journée présidée par Fleur Pellerin (Ministre déléguée chargée des PME, de l'Innovation et de l'Économie Numérique), constituait de fait une forme de reconnaissance de l'utilité sociale des actions de médiation numérique menées par les EPN.

A Brest, dans les locaux de la future Cantine numérique, j'ai animé pour les acteurs locaux intéressés, un atelier de travail sur les méthodes d'évaluation de l'utilité sociale appliquées au domaine de la médiation numérique, afin d'en mesurer l'impact pour les territoires et de mieux valoriser le travail accompli par les bénévoles et les professionnels.

J'aime que les mots porteurs de sens et de nouvelles postures professionnelles ne soient pas galvaudés, aussi je vous propose une petite liste de ce que le concept d'utilité sociale est ou n'est pas.

L'utilité sociale ne se décrète pas, pas plus qu'elle ne s'auto-proclame

- L'utilité sociale ne se mesure pas au nombre de personnalités qui se pressent pour inaugurer un nouveau dispositif.
  - L'utilité sociale résulte d'une démarche de recherche et de co-construction de sens, entre porteurs de projets, partenaires et bénéficiaires des actions menées.
- L'utilité sociale n'est pas un hochet qu'on agite devant une profession inquiète et en quête de légitimité.
  - L'utilité sociale fait partie de ces nouveaux indicateurs de richesse qui ont l'ambition de nous permettre d'avancer autrement vers d'autres directions que celles promises par la croissance économique perpétuelle et la compétitivité des territoires.
- L'utilité sociale n'est pas un mot-valise que l'on sert sur un plateau aux décideurs politiques afin qu'ils puissent instrumentaliser en toute bonne conscience les initiatives des acteurs locaux comme bon leur semble.
  - Réfléchir à l'utilité sociale de ses actions est une opportunité pour les porteurs d'initiatives et les professionnels d'un secteur, de prendre du recul par rapport au quotidien et d'envisager les plus-values apportées sur tous les plans : économique, politique, social, sociétal, environnemental, … et même celui de l'épanouissement individuel.
- « L'utilité sociale de la médiation numérique » n'est pas une formule magique plus branchée pour remplacer la profession de foi « Des EPN pour lutter contre la fracture numérique »
  - L'évaluation de l'utilité sociale est une approche novatrice qui met l'accent sur l'impact des résultats obtenus, quand bien même il s'agit d'effets induits, plus que sur l'atteinte d'objectifs définis à l'avance. Ce faisant, elle se révèle particulièrement pertinente pour les initiatives originales, les projets innovants, les expérimentations, les pratiques émergentes ...

Rapport du Conseil National du Numérique sur l'inclusion : ça manque d'actions !

Intro

Le Conseil National du Numérique (CNNum) vient de rendre public son dernier rapport ***« Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion »***.

La lecture du dossier de presse m'avait tout d'abord laissé sur ma faim, alors que le rapport complet s'avère plus intéressant et donne mieux à voir le travail accompli.
Les commentaires que j'ai pu lire dans les médias et en ligne confirment ma crainte initiale, à savoir le manque de mesures concrêtes, qui nuit à l'efficacité du document. Dans la conjoncture et le climat social actuels, l'opinion publique et les décideurs attendent autre chose qu'« un cadre de pensée pour l'action », pour reprendre les mots de Valérie Peugeot, Vice-Présidente du CNNum et maître d'oeuvre opérationnelle de ce rapport.
On a envie de s'exclamer comme à la sortie d'un film de Rohmer : « ça manque d'action » ! :-)

---

10 ans qu'on attend cela

Le rapport complet est très détaillé, bien documenté et constitue une excellente présentation de ce que les spécialistes du sujet, chercheurs en sciences sociales ou acteurs de terrain, tentent de faire passer comme message depuis près de 10 ans.

Un certain nombre d'idées émises et discutées par les participants des Assises de la Médiation numérique qui se sont déroulées à Ajaccio en 2011, ont été reprises dans le rapport du CNNum, en particulier dans la **recommandation n°4 - Réinventer les médiations à l'ère numérique** :

1. Définir une stratégie moderne de présence des services publics
2. Prendre appui sur la richesse des initiatives de terrain
3. Organiser à l'échelle des territoires le réseau des lieux partagés
4. Reconnaître les métiers de la médiation
5. Organiser et animer l'échange d'expériences, la capitalisation entre les acteurs de la médiation

Je devrais donc me réjouir que ces idées que je partage et défend depuis 10 ans, trouvent un écho plus large et soient relayées dans des instances nationales, et mises en avant dans un rapport officiel.

> Voir « Pour en finir une fois pour toute avec la fracture numérique » (http://www.creatif-public.net/Pour-en-finir-une-fois-pour-toute.html), (novembre 2003) article qui mettait en avant, les propos de Mark WARSCHAUER, *« le but poursuivi en utilisant les TIC avec les groupes de personnes marginalisées n'est pas de combler le fossé numérique, mais plutôt de poursuivre un processus d'inclusion sociale »*.
> Ou « L'insertion sociale par le numérique au secours de l'e-inclusion » (http://www.creatif-public.net/L-insertion-sociale-par-le.html) (mai 2005) où je me réjouissais des premiers résultats du groupe d'expert « e-europe » présentés par Daniel Kaplan lors des Assises du net et des TIC à Nice.

Pourtant, je suis plutôt pessimiste à la lecture de ces pages.

Le moment est venu d'agir

Il y a un temps pour penser et un temps pour agir, a-t-on l'habitude de dire.
Comme le dit très bien Jean-Pierre Jambes sur son blog Numericuss à propos de ce rapport :
« Quand va-t-on passer des rapports au projet ? »

De 1997 à 2002, la gauche au pouvoir au niveau de l'Etat a initié une politique ambitieuse en matière de lutte contre l'illetrisme numérique. Passée dans l'opposition, mais restée aux commandes dans nombre de régions ou collectivités, elle a pu continuer sur certains territoires les actions, mais aussi les expérimentations, les évaluations et les bilans. De tout cela, que reste-t-il ?
Il semble bien qu'à gauche on ait passé plus de temps à se chamailler pour savoir qui aller mener les troupes vers le pouvoir, plutôt qu'à remettre à jour les idées et concocter des projets pour résoudre les problèmes du pays.
Le résultat : un programme de politique numérique du PS indigent avant les élections (Voir mon article de juillet 2011 : « Le programme numérique du parti socialiste : pas ma tasse de thé, même avec un nuage de tags » (http://blog.savoirenactes.fr/post/2011/07/08/Le-programme-num%C3%A9rique-du-parti-socialiste-au-scalpel).

Nous (les professionnels de la médiation numérique et les chercheurs en sciences sociales qui travaillent sur les usages du numérique) n'avons pas réussi à faire évoluer les représentations des politiques sur ces questions pendant qu'ils étaient dans l'opposition. Ce n'est pas lorsqu'ils affrontent la tempête aux commandes du navire France que l'on peut espérer une écoute attentive.

Nous payons aujourd'hui cela : le gouvernement est aux manettes depuis 18 mois, et on en est encore à rendre à la Ministre des pistes de réflexion, des nouveaux concepts … C'est trop tard pour cela ! Le bateau prend l'eau de partout ! … il faut sauver ce qu'il y a à sauver.

Si nous ne sommes pas assez pragmatiques, d'autres plus malins le seront mieux que nous.
Faute de propositions suffisamment précises, le rapport du CNNum sur l'inclusion numérique risque de donner lieu à une instrumentalisation. Les réflexionss seront édulcorés, soigneusement filtrés, et cela aboutira à quelques propositions bien défendues par de puissants lobbys, telles que :

- rendre l'apprentissage du code informatique obligatoire pour tous dans les programmes de lycée et donc créer un CAPES et une agrégation d'informatique (voir rapport de l'Académie des Sciences) ;
- former rapidement des jeunes peu qualifiés pour occuper des emplois dans le numérique, via des formations en alternance et des emplois aidés (En contre-point, voir le point de vue du MUNCI : la pénurie de main d'oeuvre informatique est un leurre)

Autant de propositions qui n'ont pas grand chose à voir avec la réduction des inégalités face aux usages du numérique et aux possibilités de levier de ces outils pour développer le pouvoir d'agir.

Qui trop embrasse mal étreint

Le rapport du CNNum contient des tas de bonnes idées et de pistes de propositions. Mais elles ne sont pas assez précises à mon goût, elles se dispersent dans trop de directions. Il n'est pas indiqué de façon détaillée qui doit faire quoi, ce qui permet à la Ministre Fleur Pellerin de botter en touche sur les suites à donner à ce rapport : *« Plusieurs préconisations du rapport du Conseil national du numérique sont avant tout destinées aux territoires et aux élus locaux »* et de retourner à ses occupations principales à savoir le lancement de « French Tech » (ex Quartiers numériques), « un grand mouvement de mobilisation collective pour la croissance et le rayonnement des startups numériques françaises ».

Proposons du concret

Qui dit concret par temps de crise budgétaire, suppose de proposer d'abord comment on compte financer les actions que l'on imagine … de façon à ce que cela ne coûte rien de plus à l'Etat déjà très endetté. Voici 3 propositions concrètes :

- 1 milliard d'€ pour l'aménagement numérique = 900 millions d'€ pour les infras + 90 millions d'€ pour les contenus + 10 millions d'€ pour les usages

L'Etat a prévu de financer avec le grand emprunt le déploiement de « la fibre optique pour tous ». A moyens constants, il serait utile et nécessaire de poser une règle simple de péréquation. On pourra toujours ergoter ensuite sur les proportions, mais il faut poser des chiffres qui marquent les esprits.

  - Par « infrastructures », j'entend aussi bien les investissements pour le très haut débit que l'amélioration de la desserte haut débit existante.
  - Les « contenus » représentent les investissements à faire sur l'accessibilité des sites web pour le plus grand nombre (respect des normes W3C pour les personnes handicapées, ergonomie conviviale des portails administratifs et services en ligne à la population, traduction en langues étrangères, compatibilité avec les terminaux mobiles …) et sur la création de contenus originaux à caractère pédagogique sur la culture numérique.
  - Les « usages » englobent de l'investissement sur l'accompagnement humain (il s'agit donc de charges de fonctionnement) : soutien à des programmes de formation au numérique pour des professionnels et bénévoles du champs social, culturel (en particulier dans les bibliothèques) et éducation permanente ; soutien de projets d'éducation aux médias incluant le numérique ; soutien de projets de développement des usages numériques prévoyant des actions spécifiques d'inclusion numérique … [Rem : le volet « usages » n'intègre pas les actions menées dans le cadre de la formation initiale dans les établissements scolaires et universitaires, qui devront être financées par réaffectation des ressources de ces ministères ou par un autre programme d'investissement prioritaire]

- Mobiliser les fonds du Droit Individuel à la Formation (DIF) pour financer des actions d'accompagnement des usages numériques

Il existe une réserve importante de fonds non utilisés (un tiers seulement des fonds mobilisables sont effectivement utilisés), qui pourraient être consacrés à des actions de développement de la « littéracie numérique ». Même si elles n'ont pas de lien direct avec des applications professionnelles immédiates, cette culture numérique de base ne peut qu'améliorer l'employabilité des personnes et leur capacité à exercer une citoyenneté active.
Il serait pertinent de flécher ces actions vers les publics les plus exposés : faibles niveaux de qualification, femmes seules avec enfants, plus de 50 ans, travailleurs sous contrats précaires ...

- Mobiliser les Mutuelles et Caisses de Retraites pour financer des actions d'échange de savoirs à destination des publics seniors retraités

Les personnes retraitées constituent un public prioritaire, mais aussi une ressource d'expérience et de compétences. Plutôt que de les considérer uniquement comme des consommateurs de formation, il est possible de monter des actions qui prennent en compte leur potentialités. Il existe dans plusieurs pays d'Europe des exemples où l'initiation des seniors est essentiellement assurées par des retraités bénévoles qui animent des cercles d'échange et de partage de savoirs. Le coût est modique pour la collectivité et l'impact réel en terme de dynamisation des personnes et maintien en bonne santé.

Et puis, actualité oblige, on pourrait aussi demander aux entreprises qui versent des rentes à leurs cadres dirigeants pour « sur-compléter » leurs retraites (ou « retraites chapeau »), de verser une quote-part symbolique au fonds social des caisses de retraites ;-)

Précisons d'où je parle :

Consultant-formateur, j'accompagne les usages numériques, le travail collaboratif à distance, les démarches participatives, … J'ai participé en 2011 à l'organisation des Assises de la Médiation numérique et j'ai rédigé la synthèse des échanges et propositions des participants (Cf Carnets de la Médiation numérique).

Je connais personnellement et professionnellement quelques membres du CNNum et une partie des personnes consultées pour ce rapport. Invité à participer aux réunions préalables, j'ai été empêché par un accident de santé et j'ai donc adressé une contribution écrite qui figure dans les annexes du rapport.

Quel avenir pour CRéATIF ? L'heure du papillon a sonné ...

Je lis dans l'ordre du jour de la prochaine AG cette interrogation : Faut-il « maintenir l'association » ou relancer une nouvelle dynamique « en s'ouvrant à d'autres acteurs, d'autres réseaux … » ?

Bien qu'ayant quitté l'association il y a plusieurs années, en tant que membre fondateur, ce questionnement sur l'avenir d'un projet collectif auquel j'ai donné beaucoup de temps, m'interpelle. Je me permet donc de vous livrer mes réflexions et je serais heureux que les participants à l'AG prennent quelques minutes pour en prendre connaissance.

Commençons par un peu d'histoire, car il est difficile de savoir où l'on va quand on ne sait pas d'où on vient. Avant de se structurer sous forme associative, CRéATIF a existé pendant presque 2 ans comme un réseau de personnes porteurs d'initiatives locales, d'où l'acronyme « CRéATIF » pour « Collectif des Réseaux d'Accès aux Technologies de l'Information en France ». Faut-il rappeler qu'à l'époque les réseaux sociaux n'existaient pas, la blogosphère non plus et les outils de veille partagée et de curation de contenus pas davantage …

Il y avait très peu de contenus en ligne sur nos initiatives, nous étions très isolés sur nos territoires et chacun déployait beaucoup d'efforts pour inventer la roue dans son coin. Se connaître et se reconnaître comme faisant partie d'un même mouvement d'idées, alors que nous venions d'horizons différents a été fondateur d'une identité commune. Au-delà des dispositifs et labels locaux, régionaux ou nationaux, une même volonté nous animait : nous étions en train de construire les bases opérationnelles de ce qui allait s'appeler l'accès public à Internet et au multimédia, puis la médiation numérique.

Les fils conducteurs du travail de l'association ont été d'organiser et d'animer des rencontres entre les porteurs de projets, de repérer des initiatives et de donner à voir les résultats obtenus et les processus mis en oeuvre, de questionner les enjeux de la diffusion des technologies numériques en terme d'équité d'accès et d'appropriation par tous les publics, d'être force de proposition pour accompagner la structuration de la filière, en terme d'emploi et de formation.

Après le temps des pionniers, est venu le temps de la consolidation. De nombreux territoires ont développé à leur tour une politique d'incitation à la création de lieux d'accès et/ou souhaité structurer et mettre en réseau l'existant. L'association est devenue au fil du temps un espace de dialogue et de coordination entre chargés de mission territoriaux, ainsi qu'une plateforme de mutualisation permettant de co-financer des projets tels que la collection de guides ou de co-organiser des interventions lors d'évènements et congrès nationaux.

La difficile succession de Michel Briand à la Présidence est symptomatique d'une crise profonde qu'il convient de prendre le temps d'analyser. Depuis 2011, aucune des collectivités adhérentes de CRéATIF n'a souhaité proposer un(e) candidat(e), élu(e) ou technicien(ne). C'est le signe qu'après le temps de l'institutionnalisation où l'association a été un partenaire privilégié pour la DUI, la Caisse des Dépôts et les Régions sur les questions d'accès public et de médiation numérique, voici que s'annonce la fin d'un cycle.

Comme les êtres vivants, les projets collectifs et les associations vivent et meurent. Ce n'est pas dramatique, c'est dans l'ordre des choses. La chenille meurt pour donner naissance au papillon. Mais pour que cette métamorphose réussisse, celui-ci doit se débarrasser de son enveloppe terrestre, pour gagner librement le monde aérien.

Il me semble que le temps de la refondation est venu. Qui dit refondation, dit nouvelle dynamique collective, nouvelle charte donnant le sens de l'action commune, nouveaux statuts indiquant les règles de fonctionnement …
Bref, il me paraît utile et nécessaire de clore officiellement le chapitre CRéATIF afin de faciliter l'émergence et le développement de nouveaux espaces de rencontre.

Je vous invite à considérer l'avenir de vos projets collectifs sous cet angle. L'association n'est pas une fin en soi et elle peut se révéler une source de pesanteur, au lieu d'être le levier espéré.

Je vous souhaite des échanges fructueux et des désaccords féconds.

Philippe Cazeneuve

Saint Genis Laval, le 30 septembre 2014

Bonjour,

Je ne serais pas le 3 octobre prochain à Marseille, pas plus qu'aux Assises de la Médiation numérique à Bordeaux les 16/17 octobre, aussi j'aimerais vous communiquer mon point de vue via ce courrier.

Je m'exprime aujourd'hui en tant que membre fondateur de l'association CRéATIF. Ayant quitté l'association depuis quelques années déjà, je n'ai pas vocation à intervenir sur les décisions qui seront prises par les instances dirigeantes actuelles de l'association.
Depuis ses débuts, CRéATIF s'est toujours efforcée d'adopter un fonctionnement ouvert dans le cadre de ses Assemblées Générales, c'est pourquoi j'aimerais que ce message puisse être lu lors de l'AG prévue à Bordeaux.

J'entend bien le souci d'une « représentation nationale des acteurs de la Médiation numérique » qui anime certain(e)s d'entre vous. C'est un souhait légitime.

Il est peut-être nécessaire de rappeler pour celles et ceux qui n'étaient pas là au début du film, que cela n'a jamais été l'objectif de l'association CRéATIF. Je vous invite à en relire la Charte fondatrice [http://www.creatif-public.net/-Charte-et-Statuts-.html], et en particulier les articles 2 et 4 repris ci-dessous :

> Article 2 :
> *"CRéATIF s'appuie sur une pluralité de dispositifs, de démarches et de territoires pour l'accès public au multimédia. Il a pour objet de favoriser l'appropriation sociale et citoyenne des nouvelles technologies de l'information en France (NTIC) dans les lieux d'accès publics par :*
> *- l'échange des pratiques et le travail en réseau des animateurs et des responsables,*
> *- le soutien et la diffusion des réalisations et des projets,*
> *- l'observation et l'évaluation des usages,*
> *- l'encouragement d'une participation active de la population ;*
> *avec le souci de réduire les inégalités d'accès et la volonté de lutter contre les risques de nouvelles exclusions liées aux NTIC."*
>
> Article 4 :
> (...)
> *" CRéATIF s'inscrit dans une démarche de développement local :*
> *- des usages sociaux, culturels et éducatifs,*
> *- des capacités d'expression et de création des populations ;*
> *qui favorise l'accès au droit et à l'emploi."*

Il n'est pas question dans ces objectifs de "représentation nationale", mais bien de « travail en réseau », « d'échange de pratiques », de « diffusion des projets », « d'observation et d'évaluation » …

Dans sa courte histoire, CRéATIF a cherché à être un espace de rencontres et de discussion, et lorsque l'association a pu prendre publiquement position pour ou contre tel ou tel projet, elle n'a jamais prétendue être la voix de l'ensemble des réseaux et acteurs engagés dans l'accompagnement des usages du numérique. La diversité des points de vue exprimés nous est toujours apparue comme

source de richesse.

Comme le rappelle l'invitation lancée par Arsenic, « le secteur de la Médiation numérique (est) dorénavant pluriel : constitué d'EPN, de FabLabs, médiathèques, espaces de Coworkings, Tiers-lieux, MediaLabs, écoles de coding, ... ». Il paraît donc encore plus illusoire aujourd'hui qu'une seule association puisse représenter auprès des pouvoirs publics, autant d'acteurs aux intérêts différents et divergents.

Je vous demande donc, dans vos votes et vos décisions, de bien vouloir respecter la volonté des fondateurs de l'association CRéATIF, et donc de ne pas en détourner l'objet en la transformant en instance de représentation, une sorte de syndicat professionnel de la Médiation numérique.

Enfin, pour que le devenir de la trésorerie restant dans les caisses de l'association, ne devienne pas une pomme de discorde, je ne peux que vous suggérer d'affecter dès maintenant les sommes restantes au co-financement de l'organisation d'une rencontre ou d'un travail de mutualisation … porté de façon opérationnelle par une autre structure, dont les objectifs vous paraissent compatibles avec les objectifs initiaux de CRéATIF.
Une fois les caisses vides et les comptes soldés, il sera plus facile de fonder ou refonder autre chose avec les personnes volontaires, sur des bases saines et sans ambiguïté.

Je vous souhaite des échanges animés de propositions sincères et constructives.

Bien cordialement

Philippe Cazeneuve