

# CAPITAL NUMÉRIQUE

Repenser la ville numérique par et pour les habitants  
des quartiers prioritaires

**Pratiques numériques, classes populaires et quartiers  
prioritaires de la politique ville (QPV)**

**Analyse des entretiens exploratoires menés  
par le Lab Ouishare x Chronos**

Mars 2019

## **Table des matières**

[Introduction](#)

[Méthodologie](#)

[Analyse détaillée des entretiens exploratoires et mise en perspective avec la revue de littérature](#)

[1. Les QPV ne seraient pas marqués par des spécificités en terme de pratiques numériques, mais sont bel et bien un “terrain prioritaire” dans lequel le numérique peut avoir un effet de levier](#)

[1.1 Les QPV ne semblent pas présenter de spécificités en terme de pratiques numériques](#)

[Quelques exemples de caractérisations de profils face au numérique](#)

[1.2 Le cumul de difficultés sociales en QPV aggraverait les effets de l'exclusion numérique](#)

[1.3 Enfin, les QPV présentent une configuration spécifique en terme de jeu des acteurs et de ressources](#)

[2. En QPV, l'accompagnement au numérique est d'abord pensé comme une question “d'accès aux droits” et à l'emploi dans le cadre de la dématérialisation](#)

[2.1 L'accès aux droits, objet de toutes les attentions](#)

[Données de cadrage sur l'accès aux droits](#)

[2.2 Les “prescripteurs” traditionnels se mettent à la médiation numérique](#)

[2.3 Quelques bonnes pratiques en terme d'accompagnement au numérique](#)

[Focus sur deux bonnes pratiques testées par les Centres sociaux connectés du Nord : les Promeneurs du net et Quand les enfants deviennent profs](#)

[2.4 L'effort de ces prescripteurs reste à poursuivre](#)

[Ouverture : la transformation en interne de l'ensemble des organisations](#)

[3. Au-delà de l'accès aux droits réparateurs : mettre les habitants en capacité d'agir grâce au numérique](#)

[3.1 Qu'est-ce que la capacitation ?](#)

[3.2 Des thématiques éclipsées par la question de l'accès aux droits](#)

[Quelques données sur l'entrepreneuriat dans les QPV](#)

[3.3 Un travail à mener sur les environnements capacitants](#)

[Retour sur le projet Capacity mené par la FING](#)

[3.4 L'importance de l'estime de soi, des méta-compétences et de leur actualisation](#)

[4. La “structuration” de la filière de la médiation numérique](#)

[4.1 Une multiplicité d'acteurs agissant sur des champs différents](#)

[4.2 Vers une structuration nationale de la médiation numérique ?](#)

[4.3 Le modèle économique : bénévolat ou professionnalisation de la médiation numérique ?](#)

[4.4 Un enjeu d'aller vers des territoires / publics plus éloignés encore du numérique ?](#)

[Liste des personnes interrogées](#)

## Introduction

En novembre 2018, et dans le cadre du projet de recherche-action [Capital numérique](#), le Lab Ouishare x Chronos avait produit une [revue de littérature académique](#) sur le sujet suivant : “Pratiques numériques et classes populaires”. Ce document synthétisait les enseignements d’une première analyse de publications académiques, de rapports institutionnels et d’articles de la presse spécialisée sur les pratiques numériques des classes populaires.

Nous avons souhaité compléter ce premier diagnostic par une série d’entretiens préparatoires de la phase de terrain, auprès d’une vingtaine d’acteurs, en considérant que “l’expertise” autour du numérique est multiple - à ce titre nous avons interrogé à la fois des chercheurs, des professionnels de l’action sociale, des acteurs de l’entrepreneuriat numérique, des professeurs au contact de jeunes vivant en QPV, etc.

Le croisement de la revue de littérature et des enseignements des entretiens nous a permis de proposer une série de premières hypothèses de recherche, qui seront investiguées dans les phases suivantes de notre étude. Pour une présentation synthétique de la démarche, consultez [notre présentation courte](#).

## Méthodologie

Nous avons procédé à des entretiens semi-directifs à partir d’une grille de questionnements préétablie, en face-à-face ou par téléphone. Le choix des personnes à interroger s’est fait sur proposition du Lab, et a été incrémenté à la fois par nos partenaires et par les acteurs rencontrés.

Ce document résulte d’une première analyse en chambre de la matière récoltée lors de ces entretiens exploratoires. En plus de cette analyse détaillée, une [présentation accessible en ligne](#) présente d’une façon différente et dynamique les enseignements retirés et les questionnements occasionnés par ces échanges.

La liste des personnes interrogées est consultable à la fin du document.

*NB: Les personnes et structures citées dans la suite de ce document se sont exprimées en leur nom. Leurs propos n’impliquent nullement l’organisation à laquelle ils appartiennent.*

## Analyse détaillée des entretiens exploratoires et mise en perspective avec la revue de littérature

### 1. Les QPV ne seraient pas marqués par des spécificités en terme de pratiques numériques, mais sont bel et bien un “terrain prioritaire” dans lequel le numérique peut avoir un effet de levier

Avant même d’aborder les pratiques numériques, de nombreux acteurs soulignent que les résidents des QPV semblent autant équipés en smartphones que le reste de la population. En revanche, les personnes reçues par les prescripteurs interrogés seraient moins équipées en ordinateurs, en imprimantes et scanner (nécessaires pour effectuer des démarches administratives) et ne possèdent pas de forfait mobile incluant suffisamment de données pour naviguer sur internet librement et sans occasionner de surcoût (*Pôle Emploi Île-de-France, Maison de l’Emploi de Pantin*).

#### 1.1 Les QPV ne semblent pas présenter de spécificités en terme de pratiques numériques

Comme nous le notons dans la revue de littérature, le concept de fracture numérique est inopérant pour qualifier les pratiques numériques des habitants des QPV. En effet, il n’existe pas de frontière étanche entre des “exclus” et des “inclus” du numérique. Que l’on raisonne en termes d’infrastructures numériques, d’équipements, de services ou de pratiques, les réalités sont plus nuancées et complexes. Par exemple, beaucoup d’habitants des QPV semblent maîtriser Whatsapp, Skype et Instagram et Snapchat pour les plus jeunes. Tout en ayant, pour partie d’entre eux, des difficultés à réaliser leurs démarches administratives en ligne. Si fracture il y a, elle serait donc avant tout sociale.

La degré de diversité et d’intensité des pratiques numériques dépend finalement de plusieurs facteurs :

- certains facteurs renvoient à des caractéristiques individuelles : l’âge - premier facteur discriminant dans le fait d’avoir des *pratiques* numériques selon de nombreux acteurs, ce qui n’est pas pour autant synonyme de *maîtrise* du numérique -, le niveau d’étude et l’origine sociale (*Simplon, We Tech Care*), mais aussi le genre (avec des difficultés accrues chez les femmes âgées notamment).
- d’autres facteurs renvoient à la place de l’individu dans son environnement social, avec l’isolement social comme facteur aggravant les difficultés à utiliser le numérique.

Les acteurs interrogés ne considèrent pas la variable territoriale (le fait de résider dans un QPV) comme un critère discriminant *en soi* en matière de pratiques numériques.

“Les principaux critères discriminants par rapport aux usages numériques<sup>1</sup> sont l’âge (en premier)

---

<sup>1</sup>Ces clivages se traduisent par des difficultés dans le maniement des outils de bureautique, l’utilisation d’une adresse mail ou encore la recherche d’informations en ligne.

puis le niveau de diplôme et les revenus (en second), et la précarité sociale en générale. Mais je ne crois pas que la géographie ou le fait de résider en QPV influence les pratiques.” Cécilia Creuzet, We Tech Care

Des pratiques numériques transcendent les géographies et les classes sociales, à l’instar des moyens de communication (Whatsapp, Skype...) et des réseaux sociaux (Facebook, Snapchat, Instagram) (AJDB, Maison de l’Emploi de Pantin).

En revanche, certains acteurs notent que de nombreuses personnes en QPV n’utilisent pas ou peu certains outils prescrits par les institutions. A titre d’exemple, à leur arrivée en mission locale, 40% à 50% des jeunes ne possèdent pas d’adresse électronique.<sup>2</sup>



Photo par [Rubén Baqués](#) on [Unsplash](#)

---

<sup>2</sup> Source : [Les Cahiers Connexions Solidaires n°2](#)

## Quelques exemples de caractérisations de profils face au numérique

Source	Principe de la typologie	Intérêt et limites ?
<p>Granjon, Fabien. « Fracture numérique », Communications, vol. 88, no. 1, 2011, pp. 67-74, selon une typologie de Sally Wyatt</p>	<p><b>Qualifier les différents types de non-usage</b></p> <p>4 types de non-utilisateurs:            &gt; les «<b>abandonnistes volontaires</b>» (ne souhaitant plus utiliser internet),            &gt; les «<b>abandonnistes involontaires</b>» (dont le non-usage est indépendant de leur volonté),            &gt; les «<b>exclus</b>» (n’ayant pas accès à internet)            &gt; les «<b>résistants</b>» (qui n’ont jamais utilisé internet par choix).</p> <p>Renvoie à trois dimensions de l'usage / du non usage : infrastructurelle (l'accès), pratique (l'usage), décisionnaire (la volonté d'accéder / ne pas accéder ; d'utiliser / ne pas utiliser)</p>	<p>Permet de lire possiblement le non-usage comme un acte de résistance plus ou moins actif et pas seulement comme une défaillance ou le révélateur de nouvelles inégalités.</p> <p>En revanche, pas de quantification des différents profils selon des zones géographiques par exemple.</p> <p>Par ailleurs la typologie s’intéresse aux non-usagers seulement.</p>
<p>Exemple de typologie proposée par Emmaüs Connect et WeTechCare pour qualifier les différents types de “profils en difficulté” face au numérique.<sup>3</sup></p>	<p><b>Qualifier des degrés d'autonomie vis-à-vis du numérique</b></p> <p>Trois degrés d'autonomisation vis-à-vis du numérique:            &gt; les “<b>publics proches</b>”, capables d'autonomie mais ne faisant pas confiance au numérique (14% de la population)            &gt; les “<b>publics éloignés</b>” qui peuvent parvenir à l’autonomie moyennant un temps d’apprentissage et d’accompagnement (19% de la population)            &gt; les “<b>exclus</b>”, notamment les très âgés et les illettrés pour lesquels il n’y a pas d’autre solution que de « faire à la place de » (7% de la population)</p>	<p>Propose une quantification de la population français associée à cette typologie.</p> <p>Adopte la perspective des institutions seulement - l’accent est mis sur des publics en difficulté vis-à-vis d’offres numériques.</p>
<p>Enquête Capacity, GIS M@rsouin, avec le soutien de l'Agence du numérique (2016)</p>	<p><b>Établir des profils associés à des usages et à des perceptions</b></p> <p>L’étude distingue 4 profils d'internautes construits à la fois sur des usages et des perceptions :</p> <p>&gt; Les <b>hyperconnectés</b> : internet comme outil d’apprentissage, de communication, de divertissement, d’information et de consommation (population jeune et cadre)</p>	<p>La typologie s’appuie à la fois sur les usages des personnes interrogées, et sur la perception de leur propre aisance sur les outils numériques.</p> <p>Permet de positionner les profils sur un spectre très large, sans jugement de valeur.</p>

<sup>3</sup> Source : [les Cahiers de l'inclusion numérique](#)

	<p>&gt; Les « <b>utilitaristes</b> » du numérique : à l'aise dans leur utilisation d'Internet et déclarent de bonnes compétences en informatique (surreprésentation des femmes, employés)</p> <p>&gt; Les <b>internautes « traditionnels »</b> : niveau de compétences assez faible, pratiques réduites (divertissement et l'apprentissage) (population âgée)</p> <p>&gt; Les <b>internautes distants</b> : ils déclarent savoir faire beaucoup moins de tâches sur Internet que les autres internautes, et la majorité d'entre eux (63 %) ne se sentent pas à l'aise dans leur usage d'Internet. (niveau d'étude faible, 50 ans et +)</p>	
Nicolas Deporte, et Laurent Mell - GIS M@rsouin et CREAD. Quelles compétences numériques ont les Français (2017) ?	<p><b>Affiner / retravailler des typologies existantes</b></p> <p>Il s'agit d'une autre exploitation des résultats de l'enquête CAPACITY par Marsouin, qui apporte une nouvelle typologie en lien avec les compétences. Il s'agit ici de savoir si les personnes se sentent capables et à l'aise de réaliser des actions.</p> <p>&gt; Les <b>experts</b> (20% de la population), avec une surreprésentation des jeunes, des hommes et des cadres,</p> <p>&gt; Les <b>“sereins”</b> (36%), avec une surreprésentation des 25-34 ans et des “classes moyennes”,</p> <p>&gt; Les <b>“utilitaristes”</b>, avec une surreprésentation des 35-49 ans et des employés</p> <p>&gt; Les <b>“galériens”</b>, avec une surreprésentation des personnes âgées et/ou peu diplômées</p> <p>&gt; Les <b>“oubliés du numérique”</b>, avec une surreprésentation des personnes âgées et à très faibles revenus.</p>	Cette typologie affine l'étude précédemment mentionnée en regroupant les 21 compétences investiguées par Capacity en cinq grandes catégories afin de déterminer des profils. Les 4 quatre profils obtenus seraient donc plus précis dans leurs contours.
Sonia Livingstone (2008) Taking risky opportunity in youthful content creation : tennagers' of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression. New media & society, 10(3) 393-411	<p><b>Introduire la notion d'opportunités saisies dans les usages numériques</b></p> <p>Typologie basée à la fois sur la fréquence et la nature des usages :</p> <p>Niveau 1 : usages <b>“basiques”</b> de recherche d'information (14%)</p> <p>Niveau 2 : usages <b>“modérés”</b>, rajoutant l'email et les jeux (29%)</p> <p>Niveau 3 : usages <b>“larges”</b>, rajoutant la messagerie instantanée et le téléchargement de musiques (27%)</p> <p>Niveau 4 : usages <b>“complets”</b>, rajoutant des utilisations créatives d'internet ...</p>	<p>Typologie destinée à qualifier des pratiques chez les adolescents spécifiquement.</p> <p>L'intérêt est de qualifier des inégalités d'usages à partir d'une approche par “opportunités saisies” mais sans jugement de valeur sur l'opportunité elle-même..</p>

## 1.2 Le cumul de difficultés sociales en QPV aggraverait les effets de l'exclusion numérique

Par définition<sup>4</sup>, les QPV sont des lieux de concentration des bénéficiaires de prestations et de forme d'accompagnement social (en matière de logement, d'emploi, de santé, de lutte contre la pauvreté). La concentration des moyens et des interventions sur ces quartiers a amené les acteurs publics à y envisager le numérique essentiellement sous le prisme de l'accès aux droits, alors que de nombreuses administrations accélèrent la dématérialisation de leurs services dans le cadre des objectifs fixés par l'Etat au sein du programme Action Publique 2022, d'une recherche accrue d'efficacité de la dépense publique<sup>5</sup> et en réponse à une demande d'une certaine partie des usagers.

Nos interlocuteurs nous ont rappelé que la problématique de l'accès aux droits était marquée au sein des QPV par des difficultés de plusieurs ordres :

- certaines personnes doivent affronter une première barrière qui est celle de la **langue**, en particulier des situations d'illettrisme.

### Quelques définitions et chiffres de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme<sup>6</sup> (Chiffres Insee)

- Un adulte en situation d'illettrisme qui a été scolarisé mais qui n'a pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture et du calcul doit réapprendre, renouer avec les formations de base. Il doit réacquies et consolider ses compétences de base. C'est la lutte contre l'illettrisme.
- Un adulte qui n'a jamais été scolarisé doit tout apprendre, il est en situation d'alphabétisation.
- Un nouvel arrivant en France doit apprendre le français. Il apprend une nouvelle langue, c'est le français langue étrangère dans le cadre de la politique linguistique en faveur des migrants.
- En 2011, 10% des personnes en situation d'illettrisme vivent en région parisienne et 10% vivent en Zone Urbaine Sensible. Les allocataires du RSA sont surreprésentés parmi les personnes en situation d'illettrisme, à hauteur de 20% pour 7% de la population totale.

<sup>4</sup> Définis par décret selon le seul critère du revenu, ces quartiers délimitent des espaces urbains continus situés dans des unités urbaines de plus de 10 000 habitants et marqué par une forte concentration de pauvreté. Ils constituent un ensemble hétérogène de plus de 1300 quartiers aux dynamiques urbaines, économiques, démographiques et sociales très diverses.

<sup>5</sup> Voir le rapport de France Stratégie,

<https://www.strategie.gouv.fr/publications/benefices-dune-meilleure-autonomie-numerique>

<sup>6</sup> L'évolution de l'illettrisme en France enquête, ANLCI, 2018

[http://www.anlci.gouv.fr/content/download/11115/355202/version/1/file/2018\\_MAJ+plaquette+chiffres+juin+2013.pdf](http://www.anlci.gouv.fr/content/download/11115/355202/version/1/file/2018_MAJ+plaquette+chiffres+juin+2013.pdf)

- les barrières sont aussi d'ordre **symbolique** - certaines personnes n'osant pas se rendre au sein des institutions ou administrations (missions locales, MSAP...). Les relations à l'institution, de manière générale, sont marquées par une certaine défiance (constat partagé par la plupart des acteurs interrogés).

*De facto*, les populations concernées par ces problèmes ont un recours plus fréquent que la moyenne aux prescripteurs (*Association Science Technologie Société*).

Or, nous l'avons évoqué, le développement de la dématérialisation des services - qui s'accompagne dans bien des cas d'une disparition massive d'intermédiation physique - renforce particulièrement les risques d'exclusion dans les milieux populaires. Plusieurs de nos interlocuteurs ont confirmé que les dispositifs numériques tels qu'ils sont conçus aujourd'hui peinent à répondre aux besoins de tous les publics, en particulier des plus précaires. La perspective de la dématérialisation totale en 2022 est à ce titre perçue comme un risque<sup>7</sup>.

“Ce qui est spécifique en QPV est le niveau des problèmes sociaux.” Mehdi Serdidi, ASTS

“Il n'y pas de spécificités “QPV” dans l'apprentissage du numérique mais le numérique grossit les inégalités des habitants qui ont des faibles revenus - le nonaccès au numérique est encore plus pénalisant pour ces publics là.” Florian Soudain, Centres sociaux connectés

#### **L'exemple de la CNAF**

Pour la branche Famille de la CNAF, le développement des services en ligne s'est accompagné de la mise en place d'espaces numériques dans l'ensemble des accueils Caf avec du personnel dédié à l'accompagnement aux démarches en ligne présent en permanence. La branche Famille a également développé des partenariats avec des partenaires d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire pour proposer un accompagnement de proximité pour la réalisation des démarches en ligne. Ces partenaires sont formés par les Caf et disposent d'un lien privilégié avec la Caf pour passer le relai en cas de situation plus complexe. Ce réseau de partenaires permet également de toucher un public qui ne serait pas forcément venu à la Caf en première intention et de favoriser ainsi l'accès aux services et aux droits.

Nous noterons qu'au regard de nos entretiens, le numérique est dans de nombreux cas envisagé comme un moyen d'accès aux droits, durcissant ainsi la représentation de quartiers perçus sous l'angle de leurs précarité plutôt que par leur dynamisme et leur capacité d'initiatives économiques ou citoyennes.

Notre exploration traitant du numérique comme levier de renforcement des capacités d'agir (et non seulement comme un outil nécessaire pour subvenir à ses besoins primaires), nous ne nous résoudrons pas à cette limitation du champ d'application du numérique mais garderons plutôt une focale ouverte à la diversité des outils, pratiques et opportunités liées au numérique.

---

<sup>7</sup> Outre les acteurs rencontrés, le défenseur des droits a notamment alerté sur ces risques : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/mots-cles/dematerialisation>

### 1.3 Enfin, les QPV présentent une configuration spécifique en terme de jeu des acteurs et de ressources

Les quartiers prioritaires présentent en revanche des spécificités en terme d'organisation des groupes sociaux, de paysage institutionnel et associatif, de fléchage des financements, de représentation médiatique ... qui ont une influence sur les projets en lien avec le numérique (*Simplon, Voisin Malin*).

De plus, les habitants des QPV disposent de compétences, acquises dans des pratiques parfois mal identifiées voir inconnues. Les QPV semblent donc un terrain idéal pour préfigurer des dispositifs numériques dits "inclusifs", dans les phases suivantes de l'étude.

#### **Encadrés : les ressources des quartiers prioritaires. Etude du CGET sur l'innovation dans les quartiers, 2017**

- les caractéristiques de la population elle-même : populations jeunes dont l'esprit d'entrepreneuriat est souvent sous-estimé<sup>8</sup>, mixité culturelle, familiarité vis-à-vis des TIC, profils "originaux" qui se sont construits à distance des circuits institutionnels et qui peuvent être porteurs d'initiatives,
- l'environnement économique de ces quartiers – notamment dans des contextes métropolitains – avec une immédiate proximité des bassins d'emploi et des entreprises,
- des ressources publiques « dédiées » qui allient dispositifs de financement et d'accompagnement au développement d'initiatives associatives et citoyennes pour renforcer les capacités des habitants,
- une multitude d'initiatives citoyennes et d'associations.

“Les spécificités des QPV pourraient être les aspects de mobilité (mieux desservis que le rural), et l'existence de communautés préexistantes (sportives, religieuses) facilitent la création (ultérieure) de communautés virtuelles.” (Frédéric Bardeau, *Simplon*)

**Pour un aperçu plus complet de la diversité des QPV, se référer aux données de l'Observatoire National de la Politique de la Ville (ONPV).<sup>9</sup>**

---

<sup>8</sup>Avec un point de vigilance à ce sujet : l'auto-entrepreneuriat faute d'un accès à un CDD / un CDI offrant davantage de stabilité et de droits sociaux, fréquent en QPV, ne doit pas être assimilé à de "l'entrepreneuriat classique".

<sup>9</sup> <https://sig.ville.gouv.fr/>



*Photo par [Chuttersnap on Unsplash](#)*

## 2. En QPV, l'accompagnement au numérique est d'abord pensé comme une question "d'accès aux droits" et à l'emploi dans le cadre de la dématérialisation

La dématérialisation des services publics a en quelque sorte "orienté l'agenda" de l'accompagnement au numérique. Garantir l'accès de toutes et tous aux droits dans un contexte de dématérialisation est plus que jamais nécessaire, mais cela épuise-t-il le sujet et le potentiel du numérique ?

Nous sommes convaincus que le numérique peut être mobilisé au-delà de la "réparation de l'accès au droit commun", et permettre de développer des projets et initiatives positifs en QPV. Mais voyons tout d'abord comment le sujet de l'accompagnement au numérique en vue de l'accès aux droits est abordé en QPV.

### 2.1 L'accès aux droits, objet de toutes les attentions

La dématérialisation de l'accès aux droits et l'échéance proche du 100% dématérialisé, en 2022, "précipite" la question de l'accompagnement au numérique. Le non-usage devient mauvais usage, ou lacune à combler, puisque les bénéficiaires deviennent obligés de se connecter pour accéder à leurs droits.

"le fait de l'obligation entraîne un changement de degré dans l'approche de la question des inégalités numériques : on sort en effet d'une analyse techniciste plaçant le rapport au numérique ou aux TIC sur le plan d'une relation des individus aux nouveaux moyens de communication, pour interroger les effets d'un processus technologique de dématérialisation sur la production d'exclusion et/ou d'inégalités dans le rapport des individus à leurs droits".<sup>10</sup>

Et il semblerait bien que dans leur conception actuelle, les interfaces proposées (qui deviennent alors des *passages obligés*) génèrent parfois de l'exclusion. Les individus interagissent en effet avec des administrations et donc des interfaces multiples, non interopérables et caractérisées par un langage administratif complexe (*Pierre Mazet, Grand Besançon*). On numérise la complexité des démarches administratives au lieu de les simplifier, l'exception étant le projet France Connect (système d'identification et d'authentification unique offrant un accès universel aux administrations en ligne) (*Pierre Mazet*).

---

<sup>10</sup> La revue française du service social n° 264, 2017. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01816111>

### **Données de cadrage sur l'accès aux droits**

“L'accès aux droits” recouvre selon l'ODENORE les rapports directs des individus aux services prestataires (services publics, associations, entreprises), à des acteurs intermédiaires (organisés ou non organisés) ou dans la participation à des actions collectives soutenant l'accès aux droits.

#### **Quelques chiffres sur le non-recours aux droits :**

- 30% des personnes qui pourraient recourir à la CMU-C et disposer ainsi d'une couverture santé complète sans frais n'y recourent pas".<sup>11</sup>
- 21% de la population interrogée déclare avoir rencontré des difficultés à faire des démarches administratives.<sup>12</sup>

#### **Les impacts de la dématérialisation sur le non-recours aux droits et sur le travail des agents :**

“la dématérialisation a été mise en place sans que l'on se demande si les administrés sont équipés, maîtrisent les outils et les usages, avec un risque très réel d'aggravation de situation de non-recours, et une difficulté accrue pour ces usagers «hors radar».” [Pierre Mazet, interview dans la Gazette des communes, 4 juillet 2016](#)

- 15% des adultes se sentent incapables d'entreprendre des démarches administratives en ligne<sup>13</sup>,
- 95% des professionnels affirment que l'accès au numérique se fait très fréquemment par un accompagnement de l'usager, voire pour 75% « à la place de ».
- moins de 10% des intervenants sociaux déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale.<sup>14</sup>

## **2.2 Les “prescripteurs” traditionnels se mettent à la médiation numérique**

De nombreuses institutions telles que la CAF et Pôle Emploi ont mis en oeuvre des actions concrètes afin de changer leurs pratiques et d'augmenter l'accès de leurs bénéficiaires aux services numériques qu'ils proposent.

Ces chantiers visant l'utilisation maximale des offres de services numériques se situent donc essentiellement au niveau des “dispositifs” proposés par ces institutions. Cela peut prendre plusieurs formes :

<sup>11</sup>Edito de Références n° 72, juillet 2018, la Lettre du Fonds de financement de la CMU

<sup>12</sup> Enquête "Accès aux droits", IPSOS/Défenseur des droits. voir le lien

<sup>13</sup> Baromètre du numérique, éditions 2016 et 2017 (étude réalisée par le Credoc) - [Agence du numérique](#)

<sup>14</sup> Ces deux derniers chiffres sont issus d'une étude d'Emmaüs Connect a été réalisée par Yves-Marie Davenel, Docteur en anthropologie, de février à mai 2015, auprès d'une centaine d'intervenants sociaux dans plusieurs métropoles et en milieu rural. Ces entretiens qualitatifs et focus groupes ont été complétés par une enquête statistique auprès de 500 professionnels de terrain et cadres de l'action sociale - Cahiers Connexions solidaires du 1er trimestre 2016

### A. Former aux dispositifs / faire de la médiation numérique

- de former les salariés à la médiation numérique (en particulier des agents d'accueil), y compris à travers du *reverse mentoring* d'apprenants au numérique vers des salariés (*Pôle Emploi, Simplon*),
- de recourir à des médiateurs numériques :
  - soit directement en agence (services civiques - *Pôle Emploi*),
  - soit en revoyant vers des structures labellisées partenaires ([chèques APTIC](#) par exemple),
  - soit en incitant à la médiation numérique en pair à pair.

### B. Repenser la conception des dispositifs (design)

- repenser la conception et les fonctionnalités des dispositifs, à travers le lancement de laboratoires nationaux d'expérimentation de nouveaux services basés sur les territoires (*CAF, Pôle Emploi*),
- d'associer des usagers à la conception des services (tests usagers menés par la branche Famille de la CNAF)

“Se doter d'outils, c'est bien, mais il faut penser tout le design du service (pas juste mettre un ordinateur en libre accès dans le hall d'une agence). Il faut des gens autour, des dispositifs d'accompagnement, des endroits respectant la confidentialité ... tout cela se pense. Sinon on est dans du solutionnisme technique qui n'apporte pas de réponse complète et satisfaisante.” (Pierre Mazet)

## 2.3 Quelques bonnes pratiques en terme d'accompagnement au numérique

Les acteurs interrogés identifient toute une série de “conditions de succès” des dispositifs d'accompagnement au numérique. En voici une synthèse :

En terme de gouvernance	En terme de posture	En termes de modalités d'accompagnement
La gouvernance est évoquée “à la marge” par les acteurs interrogés. Se dessine néanmoins l'idée d'une <i>structuration territoriale d'un écosystème de l'accompagnement au numérique</i> , idée qui reste à mettre en pratique ( <i>Pôle Emploi</i> ). Quelle est l'échelle pertinente pour ce type de	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Entrer par la pédagogie et non par le numérique “le numérique ça n'est pas si compliqué – c'est la pédagogie qui l'est. Trois personnes sont engagées à temps plein sur la pédagogie”. Cecilia Creuzet, WeTechCare</li><li>&gt; Entrer par la vie quotidienne et non par des problématiques spécifiques.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; De l'accompagnement humain, pensé grâce à du design de services (cf. “ambassadeurs” de Pôle Emploi) “Il faut toujours conserver un part d'accompagnement humain” (WeTechCare, Wimoov)</li><li>&gt; Développer l'accompagnement</li></ul>

<p>réseau ?<sup>15</sup></p> <p>L'appel à projets <a href="#">hubs connectés</a>, lancé par la Banque des territoires, semble une piste intéressante à ce sujet.</p>	<p>Les publics concernés sont très souvent réticents aux contenus "scolaires"</p> <p>"On n'entre pas par le numérique auprès des habitants mais bien par la vie quotidienne, sinon on perd 90% de la population." Florian Soudain, CSC</p> <p>&gt; Eviter de parler au nom de l'institution, donner des "astuces" plutôt que de prescrire des usages</p> <p>"On profite de notre lien de confiance avec les habitants pour contourner les appréhensions liées aux institutions." Camille Balmand, VoisinMalin</p> <p>&gt; Privilégier des lieux qui ne soient pas "étiquetés" comme des lieux de contrôle. Lieux mixtes, ouverts sur des amplitudes horaires larges</p> <p>"Il faut travailler sur les horaires d'ouverture de ces lieux" (Myriam El-Yassa, Besançon)</p>	<p>pair-à-pair, et celui des enfants vers les parents</p> <p>"L'aide des enfants aux parents est un bon levier" Céline di Mercurio, USH</p> <p>&gt; Mettre en capacité des médiateurs numériques informels : les "mères" de quartier, les enfants/les jeunes, les pairs</p> <p>"Les mères de quartier sont un super relai" Hafida Guebli, Neyb's</p> <p>&gt; Conserver des relais physiques, qui soient des lieux mixtes</p> <p>"Il faut une mixité d'usage dans ces lieux" (Pierre Mazet)</p> <p>&gt; Privilégier les approches ludiques, en explorant les potentialités offertes par les jeux vidéos, la réalité virtuelle ... (Wimoov, Eric le Breton, Maison de l'Emploi de Pantin, Grand Besançon)</p>
--	---	---

### **Focus sur deux bonnes pratiques testées par les Centres sociaux connectés du Nord : les Promeneurs du net et Quand les enfants deviennent profs**

**Promeneurs du net (projet) :** Il s'agit d'un dispositif national développé par la CNAF. Les promeneurs du net doivent faire de la veille numérique sur les territoires, grâce à des réseaux sociaux, Facebook, Instagram, Snapchat. Ces missions sont complémentaires à celles exercées jusque là par l'animateur jeunesse (envois de textos et mobilisations de vive voix auprès des jeunes sur le territoire). A travers ce dispositif, l'objectif est de prévenir le harcèlement et d'alerter les parents. A terme, il devrait y avoir un promeneur du net par structure.

Aujourd'hui, on constate que le dispositif fonctionne sur certains canaux, mais plutôt pour maintenir un contact avec des jeunes que les agents connaissaient déjà auparavant. C'est par exemple un travailleur social qui va continuer une relation via Facebook avec un jeune. en revanche, il apparaît difficile d'atteindre les jeunes isolés qui sont renfermés et ont une vie

<sup>15</sup> Voir notamment des initiatives lancées par des départements tels que le [Morbihan](#).

sociale moins active. L'enjeu reste de toucher ces jeunes-là ; une réflexion est en cours à ce sujet.

**Quand les enfants deviennent profs (projet) :**

Il s'agit d'un prototype ayant pour objectif de renforcer un partenariat éducatif sur un territoire. Le projet partait du constat que de nombreuses personnes âgées n'étaient pas à l'aise avec le numérique, notamment son vocabulaire (les termes comme "cloud" sont excluants par exemple). C'est pour cette raison que le projet a été mené avec des écoles primaires et des centres sociaux d'accompagnement à la scolarité. L'idée était d'expliquer par des enfants et de manière ludique les termes numériques, y compris des notions de français, aux parents. Il s'agit donc d'un véritable partenariat éducatif sur un territoire impliquant classes, enseignants et travailleurs sociaux. <https://profs.protocconnectes.eu/>



Photo : [cestpossible.me](http://cestpossible.me)

## 2.4 L'effort de ces prescripteurs reste à poursuivre

Plusieurs obstacles limitent l'impact des transformations entreprises par les prescripteurs :

- Une **peur de “perdre le contrôle”**, de ne plus maîtriser leur service de bout en bout (*Sylvia Fredriksson, Mehdi Serdidi*), qui empêche par exemple de poursuivre / de passer à l'échelle les expérimentations, qui empêche aussi la publication des guides en *open source*  
...
- **L'absence de réflexe systématique d'associer les médiateurs** à la conception des interfaces (*Florian Soudain*)
- **Des limites techniques et juridiques** à la transformation des interfaces (par exemple un vocabulaire administratif précis qui doit être maintenu ou des systèmes d'information rigides)

“Les institutions ont parfois une faible marge de manœuvre sur leurs interfaces : choix limité juridiquement sur le *wording* employé sur leurs interfaces, systèmes d'informations difficiles à changer”. *Cécilia Creuzet, WeTechCare*

Ces limites et difficultés dépassent d'ailleurs la question numérique :

- lorsque les démarches administratives sont **complexes en soi**, le parcours numérique le sera forcément aussi (*Cécilia Creuzet, WeTechCare*)
- il existe une **défiance vis à vis des institutions** que la dématérialisation risque d'accentuer. Les motifs du non-recours aux droits sont multiples. Un grand nombre d'acteurs évoquent notamment la peur du contrôle de la part des institutions, la peur de faire une erreur, voire même le refus de participer à des ateliers / à des processus de co-construction impliquant une institution ...

“Certains ont des mauvaises expériences passées avec les institutions (ex. paiements indus). La peur de se tromper et de mal faire génère une vraie angoisse. Cela peut aller jusqu'au renoncement à des aides auxquelles on se sait pourtant éligible !” *Camille Balmand, VoisinMalin*

Enfin, il semblerait que les prescripteurs aient du mal à **capter des publics dits “invisibles” car très éloignés des dispositifs institutionnels en général** (*Romain Dallari, Wimoov*) : les dispositifs d'accompagnement au numérique menés par les prescripteurs laisseraient de côté une partie des publics qu'ils n'arrivent pas à toucher du tout.

### Ouverture : la transformation en interne de l'ensemble des organisations

Les interlocuteurs rencontrés pointent un certain nombre de résistances et/ou de difficultés à entamer l'évolution “numérique” globale de l'action sociale.

Cet accompagnement au changement (formation, acculturation) concerne l'ensemble de la hiérarchie : des agents au guichet aux directeurs en passant par les managers.

“Pour réussir l'accompagnement numérique dans les accueils, il faut acculturer l'ensemble de la ligne managériale” (*CNAF*)

Si la CNAF a travaillé à ces formations, certaines organisations et administrations semblent encore en difficulté avec les outils et la culture numérique...

“Il y a un vrai tabou sur la transformation numérique des organisations en interne. Cela renvoie à la façon dont les systèmes d’information sont gérés, au management interne, aux compétences et usages numériques des salariés... Les organisations sont à différents stades d’avancement à ce sujet” (Pierre Mazet)

### 3. Au-delà de l'accès aux droits réparateurs : mettre les habitants en capacité d'agir grâce au numérique

La focalisation sur l'accès aux droits et l'emploi a orienté les réflexions sur le numérique inclusif vers la question des "droits réparateurs". Or, le numérique peut potentiellement ouvrir les capacités des habitants des QPV dans d'autres domaines, à condition qu'il s'inscrive dans des environnements capacitants.

#### 3.1 Qu'est-ce que la capacitation ?

##### **Notre définition de la capacitation numérique**

La capacitation ne se réduit pas à l'information et à la formation des individus. Elle se définit par la capacité individuelle et collective des personnes à se saisir des ressources de leur environnement numérique pour **accroître leur pouvoir d'agir et leur autonomie**. Mettre en capacité, c'est agir à tous les niveaux (auprès des utilisateurs, mais aussi des médiateurs et des acteurs - publics et privés - de l'offre de services numériques) afin de permettre aux individus d'accéder aux services numériques existants, de les utiliser voire de développer leurs propres dispositifs en fonction de leurs besoins et pour atteindre leurs objectifs.

#### 3.2 Des thématiques éclipsées par la question de l'accès aux droits

Le numérique peut aussi être vu comme un "accélérateur" de parcours, sur des thématiques qui dépassent celles de l'accès aux droits.

En voici quelques-unes à partir desquelles nous creuserons notre exploration sur les différents territoires de notre étude :

##### ***La question de la participation citoyenne à la fabrique de la ville***

Le numérique pourrait supposément aider les habitants des QPV à faire émerger des problématiques de politiques publiques, et ce à deux niveaux :

- en leur mettant à disposition et surtout en médiatisant la donnée publique / privée disponible, en permettant ainsi aux habitants de gagner en discernement sur des problématiques de politiques publiques locales (voir notamment le projet de l'Ecole des données<sup>16</sup> ou encore le National Neighborhood Indicators Partnerships<sup>17</sup> aux Etats-Unis),
- en permettant de réunir des habitants qui ne se connaissent pas forcément mais partagent les mêmes caractéristiques et/ou préoccupations.

“quand nous travaillons sur la parentalité avec la CAF, c'était tout aussi intéressant de travailler sur la donnée (pour expliquer, résoudre les problèmes de non-recours par exemple) que de faire se

<sup>16</sup><https://ecoledesdonnees.org/>

<sup>17</sup> <https://www.neighborhoodindicators.org/about-nnip/nnip-concept>

parler des gens qui étaient dans la même situation sociale pour que collectivement ils s’emparent de problématiques de politique publique” (Sylvia Fredriksson, Ecole des données).

### **L'entrepreneuriat, la créativité**

Le numérique est souvent présenté comme un “accélérateur” d’entreprises : facilitateur de la création d’entreprise, levier de croissance et de diversification pour des entreprises existantes ... Or le profil type de l’entrepreneur du numérique reste encore très homogène<sup>18</sup>. Les acteurs interrogés soulignent plusieurs difficultés :

- des entrepreneurs·ses qui n’ont pas de réseau professionnel très développé,
- une difficulté à avoir accès à du prêt, des financements<sup>19</sup>,
- un manque de modèles inspirants.

Certains QPV enclavés peinent également à attirer des entreprises et des startups (*Grand Besançon*).

“Les structures facilitant l’entrepreneuriat sont absentes dans les banlieues, particulièrement en deuxième couronne (incubateurs, co-working...) Il faut un travail sur les infrastructures mais aussi un travail d’acculturation, de sensibilisation. Par ailleurs l’idée d’entreprendre, la confiance en soi, doivent se gagner très tôt, dès le collège/lycée” (French Tess)

#### **Quelques données sur l'entrepreneuriat dans les QPV**

- Parmi les 4,7 millions d’habitants, les entrepreneurs représentent 5 % des actifs (à comparer à 10 % dans des quartiers d’unités urbaines de taille similaire),
- 53 % des entrepreneurs en ZUS ont moins de 40 ans contre 33% en moyenne en France,
- 23 % seulement d’entre eux ont emprunté auprès des banques, et l’accès au financement est positionné comme la première difficulté rencontrée.

[Etude BPI et Terra Nova, 2016.](#)

Voir aussi : [« L’entrepreneuriat féminin dans les quartiers populaires », Les cahiers de recherche, n° C322, Crédoc, décembre 2015\).](#)

### **3.3 Un travail à mener sur les environnements capacitants**

A quelles conditions le numérique peut-il être mis au service de projets individuels et/ou collectifs menés en autonomie, notamment sur les champs thématiques évoqués ci-dessus mais pas seulement ? Les acteurs interrogés évoquent plusieurs éléments intéressants, qui permettent d’aller plus loin que la question du numérique comme moyen d’accéder à des droits réparateurs.

<sup>18</sup> Slate - [Start-ups: comment la bourgeoisie française a rattrapé la transition numérique](#)

<sup>19</sup> Les Echos Business, [Lancer sa start-up reste réservé à une élite](#)

## **Retour sur le projet [Capacity](#) mené par la FING**

Dans le cadre du projet “Capacity”, la FING a créé une typologie des lieux capacitants :

### **Lieux, espaces**

- FabLab
- EPN
- Espace de coworking
- Repair café
- Centre social

### **Dispositifs numériques en self-service**

- Réseaux sociaux
- Forums
- Blogs
- Interfaces des prescripteurs

### **Evénements**

- Mise en réseau sous différents formats

### **Appels et accompagnements de projets**

- AAP, concours

### **Environnements de la vie quotidienne**

- Famille
- Amis
- Pairs
- Etc.

### **Environnements éducatifs**

- De l'école “classique” aux écoles du numérique en passant par une multitude de ressources en ligne

### **Les caractéristiques du territoire (transversal)**

- Qu'on pourrait résumer par l'infrastructure de la connaissance sur un territoire : services publics, lieux d'innovation, etc.

[Source : FING - Guide Capacity, environnements capacitants](#)

Au cours de cette exploration, nous investiguerons comment ces lieux capacitants peuvent se décliner en QPV, à travers notamment nos visites à venir de lieux d'accompagnement au numérique. Nous analyserons en particulier la question de l'articulation entre le physique et le digital.

### 3.4 L'importance de l'estime de soi, des méta-compétences et de leur actualisation

#### > L'estime de soi, la confiance

L'un des principaux freins au développement de compétences numériques, mais aussi plus largement à l'entrepreneuriat, est le manque de confiance en soi / d'estime de soi. Ce point est souligné par une majorité des acteurs que nous avons interrogés.

“Les jeunes n'ont pas confiance en eux. la première étape, c'est de leur redonner confiance, pour qu'ils puissent entreprendre” (AJDB)

“Il faut déployer des trésors d'énergie pour lutter contre les stéréotypes, travailler contre le sentiment d'auto-censure ... le sentiment de ne pas se sentir légitime est très prégnant.” (Frédéric Bardeau, Simplon)

#### > Le développement de méta-compétences

L'apprentissage du numérique peut être un “prétexte” pour apprendre d'autres compétences essentielles, qui permettront à leur tour l'autonomie des individus.

La compétence technique n'est alors plus qu'une partie des enjeux.

Il peut s'agir :

- des compétences relatives à la vie quotidienne : s'orienter, se déplacer
- de compétences relatives à la prise de parole : compétences linguistiques, prise de parole devant une assemblée,
- des compétences professionnelles : gestion de projet,
- de compétences relatives au savoir-être : codes d'entreprise ...
- des compétences analytiques, et notamment la réflexivité, l'esprit critique

“Nous envisageons la capacitation comme un couple formé par la capacité d'autonomie et la capacité à “apprendre à apprendre”. Ces deux éléments forment des *méta skills*, qui peuvent être développés par des formateurs référents. Si on n'a pas de capacité à être autonome, à chercher par soi-même, alors on ne pourra pas aller très loin dans les métiers du numérique, ce qui peut générer des déceptions.” Frédéric Bardeau, Simplon

“En travaillant sur la mobilité, on travaille sur la compétence numérique. Même principe que quand on intervient sur les difficultés linguistiques, on parle de la mobilité et ce faisant on travaille aussi la langue.” Romain Dallari, Wimoov

“la question de l'appropriation et de la critique par rapport au numérique est centrale - et je vise moins à “l'efficience” (des politiques publiques) qu'à la recherche, la critique, l'expérimentation, le développement d'outils de médiation qui vont élargir la capacité d'agir.” Sylvia Fredriksson

## > La capacité à actualiser ces compétences

Du fait de l'évolution permanente des dispositifs numériques, les compétences numériques doivent s'actualiser en permanence. Ce qui suppose avant tout une "capacité à apprendre" (davantage que des formations répétées, ou de la médiation en continu).

"Les compétences numériques ont de quoi faire passer du statut de l'illettré à l'expert, ce qui est valorisant - mais cela ne donne pas cependant une employabilité si on ne creuse pas les autres leviers de capacitation. Par ailleurs ce capital fond comme neige au soleil car il doit s'actualiser vite. Mais pour la plupart des apprenants je ne note pas d'effet de décrochage." Frédéric Bardeau, Simplon

"En effet le numérique permet un accès très rapide à de nouvelles compétences - l'obsolescence de ces compétences est vraie, pas seulement dans la formation, mais le matériel également. Les supports d'apprentissage sont datés et à renouveler en permanence. Je crois beaucoup à la formation entre pairs. Être autonome / autodidacte est un pré-requis pour utiliser le numérique." Florian Soudain, CSC Lille

Les "dispositifs" ou environnements capacitants doivent permettre de rendre les individus autonomes et de "faire par eux-mêmes" : tout se passe comme si on créait un cadre favorable à l'émergence de projets qui seront ensuite portés par les acteurs eux-mêmes.

"politiquement la démarche appartient aux habitants : une fois qu'ils ont documenté un problème de politique publique [grâce au numérique], c'est à eux de décider s'ils veulent le porter politiquement, et si oui comment ..." (Sylvia Fredriksson, l'Ecole des données)



Photo par [Filip Mishevski](#) sur [Unsplash](#)

## 4. La “structuration” de la filière de la médiation numérique

### 4.1 Une multiplicité d’acteurs agissant sur des champs différents

A l’heure actuelle, on peut déterminer quatre grands types d’acteurs de la médiation numérique :

- Les institutions / prescripteurs dans le domaine du social, de l’emploi, de l’insertion, à la fois au niveau national et dans leurs relais locaux,
- Les acteurs du champ de l’ESS structurés au niveau national : Simplon, Emmaüs Connect, WeTechCare ...
- Une multitude d’associations locales,
- Des médiateurs formels et informels.

Ces acteurs ont déjà pour habitude de travailler ensemble à travers des partenariats ponctuels. Il n’existe pas à l’heure actuelle de “projet territorial d’accompagnement au numérique” spécifique aux QPV.

“Sur le champ de l’insertion, beaucoup d’acteurs intègrent le numérique dans leurs dispositifs “par la force des choses”, sans vision globale et structurée. Une action plus coordonnée serait un plus pour le public, c’est aussi le sens du travail au sein d’une maison de l’emploi.” (Maison de l’emploi de Pantin)

“Ce qui manque, ce sont des partenariats entre les structures qui en font, une véritable vision en réseau de tout l’écosystème de la médiation numérique.” (Pierre Mazet)

### 4.2 Vers une structuration nationale de la médiation numérique ?

La démarche “**Hubs connectés**” initiée par le Secrétariat d’Etat au numérique et la Banque des territoires évoque un “besoin de consolider la filière de la médiation numérique afin d’élaborer des stratégies publiques plus efficaces et de démultiplier les effets positifs de l’inclusion numérique au sein des territoires.”<sup>20</sup>

Cette intégration des acteurs peut notamment s’envisager par la coopération entre des acteurs intervenant à différents moments des “trajectoires” individuelles et collectives de progression en matière d’usages numérique. Va-t-on vers une coopération renforcée des acteurs travaillant auprès des personnes “très éloignées” du numérique et de celles travaillant auprès de publics ayant déjà acquis déjà des compétences numériques “avancées” (ex. Écoles du numérique) ?

Cette évolution pourrait correspondre à la **demande de “labellisation”** souvent formulée par les prescripteurs qui cherchent des structures capables de faire de la formation numérique sur le terrain.

“Nous souhaitons tester une idée qui est peut-être un fantasme : quelqu’un en situation d’exclusion numérique peut, s’il fait l’objet d’un accompagnement, découvrir des métiers, et

---

<sup>20</sup> [Banque des territoires - Hubs France Connectée](#)

pourquoi pas finir à Simplon, d'où notre collaboration avec WeTechCare, Emmaüs Connect.”  
Frédéric Bardeau, Simplon

Cette perspective d'intégration pose deux questions :

- quelle sera la place des **plus petites structures** sur les territoires ?
- dans quelle mesure des acteurs nationaux seront-ils capables de **décliner des “solutions” adaptées à des territoires** qui peuvent présenter des spécificités en terme de problématiques, de publics ?
- quelle sera la gouvernance de cette intégration ?

“l'idée est de pouvoir toujours apporter une réponse à partir des expertises croisées juridique, technique et sociale : c'est très important de croiser ces trois volets pour éviter la réorientation des publics” Mehdi Serdidi, ASTS

#### 4.3 Le modèle économique : bénévolat ou professionnalisation de la médiation numérique ?

En filigrane se pose la question des modèles économiques de la médiation numérique :

- la médiation numérique peut-elle être prise en charge par des **bénévoles**, ou fait-elle partie des missions “salariées” (travailleurs sociaux nouvelle génération) ?

Cette voie a par exemple été empruntée par le projet “digital champions”<sup>21</sup> au Royaume-Uni, où il a été diagnostiqué que 20% de la population ne savait pas utiliser internet, alors même que de plus en plus de services se dématérialisent. Suite à ce constat, le gouvernement a lancé une grande délégation de service public visant à former des réseaux de citoyens volontaires pour faire du bénévolat numérique. Il y en a 30 000 aujourd'hui.

D'autres acteurs estiment à l'inverse que c'est à l'acteur public de conserver la majorité de ces prérogatives en la matière : “ les structures associatives peuvent être des facilitatrices mais elles ne peuvent remplacer l'expertise fiscale, sociale, juridique, des agents des services publics.”<sup>22</sup>

Pourtant, force est de constater qu'en France, aujourd'hui, les missions d'accompagnement des publics, au numérique mais pas seulement, sont très largement confiées à des bénévoles ou des volontaires en Service Civique.

- quelle est la part accordée aux **acteurs privés**, et notamment les acteurs privés du numérique, à l'instar de Google, à l'heure où la médiation numérique semble devenir un marché à part entière ?

“Très souvent, l'accompagnement fonctionne en ayant recours à des bénévoles (Emmaüs Connect, Services civiques). Peut-on confier l'accompagnement social, sur des questions aussi sensibles et techniques que l'accès aux droits, à des non professionnels ?” (Pierre Mazet)

---

<sup>21</sup> <https://www.digitalchampionsnetwork.com/news>

<sup>22</sup> Position défendue par le CNum en 2016 notamment : [Libération, 2016](#)

#### 4.4 Un enjeu d'aller vers des territoires / publics plus éloignés encore du numérique ?

Nous l'avons vu, les dispositifs existants en terme de médiation numérique :

- peinent à répondre aux besoins de publics très éloignés et fragiles, et notamment ne maîtrisant pas la langue française,
- se déploient souvent sur des **territoires métropolitains et/ou sous influence métropolitaine**.

La question des publics très isolés (socialement et géographiquement) reste à poser.

“de plus en plus nous nous positionnons dans les territoires fragiles : ultra-ruralité, Outre-Mer ... nous essayons de descendre le plus bas possible dans les niveaux de qualifications et types de publics : ceux qui présentent un risque psychique, des handicaps, les décrocheurs.” Frédéric Bardeau, Simplon

### Liste des personnes interrogées

#### Acteurs institutionnels

- Pôle Emploi : Direction Générale France et Directions régionales Ile de France, Guyane et Bourgogne- Franche Comté, sur l'accès aux droits et aux ressources en matière d'emploi.
- Union Sociale de l'habitat : Véronique Velez (innovation) / Céline di Mercurio (RSE), sur les enjeux liant logement et numérique.
- CNAF : Aurélie Tricot, sur la démarche d'inclusion numérique et l'appui aux agents
- Maison de l'Emploi de Pantin : Marine Le Viennoise, sur les ateliers de médiation numérique

#### Acteurs associatifs et entreprises

- Mehdi Serdidi, ASTS, sur les liens entre actions sociale & inclusion numérique
- Moussa Sylla, AJDB, sur la médiation auprès des jeunes
- Azad Bapir, French Tess, sur l'accompagnement des jeunes à l'entrepreneuriat
- Camille Balmand, VoisinMalin, sur la médiation par les pairs
- Cécilia Creuzet, We Tech Care, sur les différents profils face au numérique
- Frédéric Bardeau, Simplon, sur les méta-compétences et la capacitation autour du numérique
- Fanta Sangaré, Association des Femmes Relais, sur la médiation au quartier de l'Abreuvoir (Est Ensemble)
- Hafida Guebli, Neyb's, sur l'illettrisme, le numérique et l'entrepreneuriat
- Fatima Idhammou, Sarcelloscope, Food Lab Goussainville, sur l'entrepreneuriat

#### Experts, chercheurs, personnalités qualifiées

- Sylvia Fredriksson, sur l'Ecole des données

- Jacques François Marchandise, [FING](#), sur numérique et capacitation
- Pierre Mazet, sur l'accès aux droits
- Eric le Breton, chercheur sur la mobilité
- Rachid Zerrouki, professeur en SEGPA à Marseille, sur les difficultés des élèves face au numérique

### **Collectivités**

- Christophe Dollet, [Grand Besançon](#), sur le Pôle d'Excellence Numérique de Planoise
- Myriam El-Yassa, [Besançon](#), sur la politique numérique

### **Pour aller plus loin:**

- [Lab Ouishare x Chronos - Revue de littérature "Pratiques numériques et classes populaires", 2018](#)
- [Enquête "Accès aux droits", IPSOS/Défenseur des droits, 2017](#)
- [FING - Etude Capacity](#)

## A propos de l'exploration “Capital numérique”

L'exploration “Capital numérique” (juillet 2018 - juin 2019) est un projet de recherche-action lancé par le [Lab Ouishare x Chronos](#). Elle poursuit quatre grands enjeux :

- Déconstruire les termes usuels (“fracture numérique”, “e-inclusion” ...) et développer une compréhension commune des notions et enjeux associés aux pratiques numériques dans les QPV,
- Démystifier les pratiques numériques des habitants des QPV et apporter des clés de compréhension des représentations et usages,
- Investiguer les médiateurs, les lieux, les postures constructives pour expérimenter un numérique inclusif par et pour les habitants des QPV, et préfigurer des expérimentations en mobilisant des méthodes et acquis issus de la sociologie et du design de services,
- Identifier les conditions auxquelles le numérique peut devenir un outil capacitant pour accroître les marges de liberté et capacités d'action individuelles et collectives des habitants des QPV : emploi, accès aux droits, entrepreneuriat, participation citoyenne.

Quatre terrains d'étude seront investigués : Bobigny, Bagnole, Besançon, Saint-Laurent-du-Maroni (Guyane) - à travers des méthodologies de sociologie, de design de services et de coproduction.

Les enseignements majeurs de l'exploration sont restitués en *Creative Commons*.

L'exploration Capital numérique réunit neuf partenaires :

