

# Itinéraires numériques

*Le temps du débat*

RESTITUTION RÉALISÉE PAR

Jean-Baptiste Manenti et Louis Magnes

**COPRÉSIDENCE**

Gilles Babinet

Françoise Mercadal-Delasalles

**MEMBRES**

Anne Alombert

Adrien Basdevant

Justine Cassell

Patrick Chaize

Gilles Dowek

Virginie Duby-Muller

Martine Filleul

Rahaf Harfoush

Tatiana Jama

Olga Kokshagina

Paul Midy

Dominique Pasquier

Éric Salobir

Serge Tisseron

Joëlle Toledano

Jean-Marc Vittori

# Itinéraires numériques

*Le temps du débat*

# **Itinéraires numériques**

**LE TEMPS DU DÉBAT**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Introduction</b>  | <b>6</b>   |
| <b>Le numérique est bien...<br/>une affaire de civilisation !</b>                      | <b>8</b>   |
| <b>Numérique: approche sensible</b>  | <b>17</b>  |
| <b>Une autre approche de la civilisation<br/>numérique existe: ils la construisent</b> | <b>49</b>  |
| <b>Vers une culture numérique partagée</b>   | <b>73</b>  |
| <b>Les entretiens</b>  | <b>83</b>  |
| <b>Annexes</b>   | <b>139</b> |

# **Lectrices et lecteurs pressés, ces deux pages sont faites pour vous**

Cet ouvrage explore le besoin de développer et de mettre en débat une culture numérique partagée. Il s'appuie sur la littérature scientifique et les études qualitatives et quantitatives portant sur notre rapport au numérique, sur de nombreuses rencontres avec des chercheurs et des experts des enjeux de médiation ainsi que sur une démarche exploratoire constituée de nombreux débats menés sur l'ensemble du territoire français par le Conseil national du numérique pendant plus d'une année. En voici les principaux enseignements.

## **Écouter avant de déployer**

Malgré le sentiment qu'aucun de nous n'a réellement son mot à dire sur un numérique qui investit jusqu'aux pans les plus intimes de nos vies, il existe en France une farouche envie d'en débattre et de se faire entendre. Cette voix citoyenne doit être entendue autant qu'elle doit être nourrie, de ressources, d'expériences partagées, de clés de compréhension des impacts de ces outils et de ces usages qui rythment notre quotidien.

Cette voix dans le débat sur nos choix collectifs est d'autant plus légitime que nous entretenons un rapport sensible avec le numérique. Ce qui appelle une posture d'écoute permanente, favorable à l'expression des émotions.

## **Faire confiance à ceux qui font**

Un riche maillage d'acteurs contribue, depuis des années, à la diffusion d'une culture numérique, à travers des dispositifs de formation, d'accompagnement autour des usages, la production de ressources, ou encore l'animation de débats.

La reconnaissance, le soutien, la garantie, la coordination de ce réseau d'organisations conduisent à valoriser leur capacité d'écoute et leur ancrage territorial, au plus près des publics concernés.

## **Favoriser l'émergence et la diffusion d'une culture numérique partagée**

De nombreux acteurs académiques et culturels, programmes nationaux, structures de terrain, participent à l'analyse des mécaniques et des impacts du numérique sur notre quotidien. Ils nous permettent de comprendre pour agir en conscience. Ils structurent des réponses à ces impacts et s'engagent dans une démarche d'aller-vers, de formation et de médiation.

C'est de la mise en réseau de ces énergies, de l'expression d'une confiance ainsi que d'un soutien envers ceux qui font que pourra émerger une dynamique collective de définition, de structuration et de diffusion d'une culture numérique partagée.

# LE NUMÉRIQUE EST BIEN... UNE AFFAIRE DE CIVILISATION !



8

Le premier ordinateur a vu le jour en Pennsylvanie en 1946, les micro-ordinateurs personnels se sont ouverts au grand public à la fin des années 1970, le Minitel a fait son entrée dans nos foyers en 1980; en 1997, l'État a créé les Espaces publics numériques, puis la Mission interministérielle pour l'accès public à la micro-informatique, à l'Internet et au multimédia en 2002; le réseau social Facebook a été créé en 2004, le premier iPhone a été commercialisé en 2007. La plateforme *TikTok*, lancée en 2016, a annoncé en 2021 dépasser le milliard d'utilisateurs mensuels dans le monde\*, en France plus de 62% de la population utilise les réseaux sociaux\*. Lancé en novembre 2022, l'agent conversationnel ChatGPT est quant à lui passé de 57 millions d'utilisateurs en décembre 2022 à plus de 100 millions en janvier 2023\*. À ce jour, nous comptons 5,2 milliards d'utilisateurs d'Internet dans le monde.

En moins d'un siècle, le numérique est entré dans nos vies pour nous organiser, nous vendre, pour nous informer. Il a bouleversé nos manières d'être, de penser, d'interagir... là où il aura fallu des millénaires à l'écriture pour se disséminer.

Désormais, nous glissons quotidiennement dans nos sacs et nos poches des ordinateurs et des téléphones portables. Une enceinte intelligente amplifie la musique autant qu'elle décide de la radio que nous devrions écouter. Une montre connectée nous indique notre état de santé avec une batterie d'informations toutes plus précises les unes que les autres. De nombreuses applications mobiles régissent nos vies personnelles, conditionnent nos loisirs, captent nos attentions. Le numérique nous touche toutes et tous, jusque dans les interstices les plus intimes de nos vies. Le numérique s'y glisse, s'y faufile, s'y infiltre, s'y immerge, et souvent s'y impose.

Cette révolution technique se développe à une vitesse vertigineuse, sans que nous ayons le temps de pleinement l'adopter collectivement, c'est-à-dire la capacité d'en débattre et d'en décider. Ce qui exige avant tout d'en comprendre les enjeux psychiques, sociaux et épistémiques pour ne pas seulement s'y adapter.

## Appréhender collectivement notre relation au numérique

De nombreuses personnalités et organisations issues du monde politique, de la société civile, du monde entrepreneurial ainsi que du monde académique travaillent sur notre rapport à la technologie. Cette réflexion collective permanente est essentielle pour réussir à construire des savoirs communs autour des technologies et de leur impact. La présente mandature du Conseil a eu à cœur d'insister sur son importance et de la mettre en œuvre.

Créé en 2011, le Conseil national du numérique est une instance consultative indépendante, qui accompagne et conseille les autorités publiques et la société civile au fil des évolutions induites par le numérique. En février 2021, il a été chargé d'interroger la relation de l'humain au numérique, prise dans toute sa complexité. Les mandatures du Conseil durent deux ans. Face à l'ampleur des changements à l'œuvre, comment mettre ces deux années au service d'une réflexion à la fois fondamentale et opérationnelle sur notre relation au numérique ? Comment interroger cette relation au numérique de manière ouverte ? Comment participer à la construction d'une société qui, sans considérer le numérique comme un remède ou un miracle ni comme un mal absolu, nous met en

**capacité de penser et d'agir pour le bénéfice de tous ?**

Tout au long de cette mandature, le Conseil s'est saisi de sujets qui constituent autant de composantes de notre relation au numérique: la construction des savoirs, l'exploitation de nos attentions, la circulation des fausses informations, l'exercice de la démocratie, la relation entre humains et machines au travail, nos représentations du monde, parmi tant d'autres sujets. Ces travaux, dont a été tirée une collection d'ouvrages, ont vocation à apporter des clés de compréhension des impacts du numérique sur la société et sur nous-mêmes.

Depuis la naissance du Conseil, l'ouverture et le dialogue avec des personnes issues de l'ensemble des composantes de la société font partie intégrante de sa mission. Ces travaux sont donc le fruit de débats organisés entre les membres du Conseil au regard de leurs propres disciplines tout autant que des rencontres et des échanges avec des personnes issues de la société civile, d'institutions publiques, privées, d'associations, de chercheurs ou encore de citoyens engagés.

En février 2022, à mi-parcours de la mandature actuelle, le Conseil a publié *Civilisation numérique. Ouvrons le débat !\** Au-delà d'un retour synthétique sur une première année de travaux, cet ouvrage avait une autre vocation : appeler à faire du numérique un objet de débat public. La conviction défendue est que ce n'est qu'en nous mobilisant collectivement que nous pourrons relever les défis auxquels nous faisons face, et le dialogue est le meilleur outil pour cela. Ce qui exige de partager des clés de compréhension avec le plus grand nombre, d'encourager, et de stimuler le débat collectif.

À partir de septembre 2021, le Conseil a commencé à organiser des déplacements sur le terrain pour rencontrer élus, associations, enseignants,

entrepreneurs, médiateurs, représentants des corps intermédiaires... Plusieurs voyages d'études ont permis de saisir la richesse des écosystèmes de recherche locaux et leurs inscriptions locales. Dans les Alpes-Maritimes par exemple, la technopole de Sophia Antipolis contribue au développement d'une culture numérique pour les collégiens du département, eux-mêmes nombreux à être reçus à la Maison de l'Intelligence artificielle pour y suivre des stages d'acculturation à ces enjeux. À Nancy (Meurthe-et-Moselle), l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) étudie les impacts des relations entre humains et machines en matière de santé et sécurité au travail; Inria Nancy-Grand Est et le Loria accompagnent infirmières et sapeurs-pompiers dans le déploiement d'exosquelettes pour alléger leurs tâches quotidiennes... \*

Au cours de ces deux années, de très nombreux débats et conférences ont été autant d'opportunités d'échanger avec le plus grand nombre. Une carte interactive\*, fréquemment mise à jour, référence l'ensemble de ces déplacements, passés ou à venir, organisés par le Conseil ou d'autres acteurs qui œuvrent à ouvrir le débat autour du numérique.

## «On vient chez vous?»

La rencontre avec ceux qui pensent et font le numérique au quotidien est indispensable, mais loin d'être suffisante. Comment s'assurer que tout le monde a bien voix au débat? Encourager le plus grand nombre à s'informer et débattre de ces questions est la raison d'être d'*Itinéraires numériques*, une démarche lancée en mai 2022.

Pendant un an, elle s'est traduite par des rencontres et des débats organisés à travers

la France grâce à de très nombreux acteurs et personnalités, au rythme d'une localité par semaine en moyenne.

Un premier constat s'impose: il existe une grande appétence pour le débat autour de ces questions. Beaucoup le font vivre et invitent à développer une posture d'écoute et d'apprentissage permanente, qu'ils interviennent à l'échelle locale ou depuis des institutions nationales. Depuis de nombreuses années, une relation différente au citoyen est impulsée, étayée et continue d'être construite par un ensemble de structures actives à l'extérieur de l'État et en son sein. Peuvent être mentionnées à ce titre l'Agence nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), la MedNum, France Tiers Lieux, la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), la Direction interministérielle du numérique (Dinum), la Commission nationale du débat public (CNDP), et de nombreuses directions sectorielles comme la Délégation ministérielle au numérique en santé (DNS)... La galaxie des acteurs qui traitent du numérique au sein de l'État et agissent pour donner une place de premier plan aux citoyens est riche, mobilisée... et motivée !

C'est d'ailleurs avec elle qu'a débuté ce travail exploratoire, en recensant ce qui se faisait, pour ne pas s'engager sur un projet déjà porté par un autre acteur, et avec une volonté de ne jamais agir seul. Très pragmatiquement, il s'agissait aussi d'identifier une première liste de structures de terrain (tiers-lieux, fabriques de territoires, colonies de vacances, établissements scolaires, institutions universitaires...) à contacter pour participer, animer ou impulser ces rencontres. Pour cela, les outils de cartographie mis à disposition par l'ANCT et le réseau France Tiers Lieux se sont avérés des plus utiles.

À une première série de structures identifiées (tiers-lieux, festivals culturels, colonies de vacances, maisons de la jeunesse et de la culture, espaces France services\*...), l'équipe du Conseil a envoyé un e-mail à l'objet peu institutionnel (« *On vient chez vous ?* »), accompagné d'une plaquette présentant la démarche (« encourager et nourrir une discussion collective sur notre relation au numérique » en trois temps : « débattre avec les citoyens », « partager [leur] parole » et « restituer » la teneur de ces débats). Chacun (« élu, directeur d'établissement scolaire, membre d'association, organisateur de festival ou simplement intéressé par notre démarche ») était invité à contacter l'équipe en retour.

Les séquences de chacune de ces visites ont ensuite été construites avec l'ensemble des acteurs déjà impliqués dans ce travail au quotidien : échanges avec les équipes d'animation et de direction, avec l'écosystème numérique local, visite des lieux, retour sur l'historique de leur structuration, et surtout, rencontres avec les publics qui y sont accueillis. Selon quelles modalités ? Le champ était libre. L'objectif était de ne pas surcharger le programme des structures, mais de s'adapter à leurs événements ou à ce qu'elles jugeaient être le plus pertinent.

Au fil de plus de cinquante déplacements, les formes et sujets d'échanges ont été nombreux et variés : débats publics sur les violences en ligne à Sainte-Foy-la-Grande (Gironde), sur la création artistique à Avignon (Vaucluse), découverte des pratiques numériques de collégiens à Floirac (Gironde), d'écoliers dans le cadre d'une colonie apprenante à Grasse (Alpes-Maritimes), échanges autour de la dématérialisation et de l'isolement à La Réole (Gironde), de l'accompagnement des publics en difficulté à Avignon (Vaucluse) et Metz (Moselle), porteur de parole sur la place Napoléon

à La-Roche-sur-Yon (Vendée), formation au numérique à destination de personnes âgées et de demandeurs d'emploi à Saint-Omer (Pas-de-Calais), atelier de découverte de la production radiophonique à Colombelles (Calvados), accompagnement de bus France services à Avignon (Vaucluse) et Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis), d'un bus *seniors* à La Maxe (Moselle)... autant d'expériences qui alimentent les réflexions de cette restitution\*.

## Itinéraires numériques

La démarche *Itinéraires numériques* est celle du recueil de la parole de citoyens confrontés au numérique, qu'ils en soient experts ou non, et à qui il a été proposé de partager leur ressenti\*. Nous souhaitions en savoir plus sur le rapport de chacun avec ces transitions, comprendre les attentes, les préoccupations, les pratiques, les espoirs, les appréhensions.

C'est également celle de l'expérimentation d'une méthode, d'une posture d'observation, d'écoute, d'immersion à rebours de la relation descendante, à sens unique qui s'exerce parfois entre l'État, les corps intermédiaires, et les citoyens.

C'est enfin celle de la compréhension du rôle pivot de nombreux acteurs de terrain qui œuvrent au quotidien pour construire des relations intelligentes aux dispositifs numériques. Les élus locaux, les médiateurs numériques, culturels, scientifiques, les bénévoles engagés dans des associations, les écrivains publics, les enseignants animent quotidiennement ce débat, fournissent des clés de compréhension du monde, font tourner ces lieux de renouveau démocratique, inventent une nouvelle manière de faire civilisation dans un milieu numérique et – surtout – d'être

**en capacité de comprendre et d'agir avec et sur ces technologies.**

Un an après son lancement, l'expérience d'*Itinéraires numériques* est restituée ici sans prétention d'exhaustivité, de rigueur scientifique ou de considération statistique. Cette approche est fondée sur la parole donnée, sur des expériences vécues et des ressentis partagés.

Il s'agit avant tout de rendre compte de la dimension sensible et émotionnelle de notre relation au numérique, un fait qui nous semble clef pour comprendre ce qui se joue derrière le déploiement des technologies. Lorsque nous parlons de numérique, il ne s'agit pas seulement de la maîtrise d'un outil ou de la réalisation de démarches en ligne. Il s'agit de reconquérir notre autonomie, notre capacité d'agir, notre dignité, d'être en mesure de comprendre les technologies qui nous sont proposées et parfois imposées, de maintenir du lien social et du lien humain, de continuer à faire société.

Il s'agit aussi de rendre compte des lieux où se dessinent une autre manière de vivre cette civilisation numérique, un rapport collectif faisant la part belle à la proximité, à la socialisation, au partage, à la découverte, à la contribution, à l'émancipation. Des lieux de capacitation, d'écoute, de dialogue et de débat. Des lieux itinérants ou historiquement ancrés dans leur environnement, animés par des femmes et des hommes de convictions.

Il s'agit enfin de rendre compte du fait que le numérique est bien... une affaire de civilisation.

# NUMÉRIQUE: APPROCHE SENSIBLE



Dans *Civilisation numérique. Ouvrons le débat !*, il était question de l'anxiété qui a succédé à l'espoir vis-à-vis du déploiement des outils numériques. Ces émotions, parfois étayées par un argumentaire rationnel, parfois plus impulsives, sont palpables et sont à entendre. Dans *La démocratie des émotions\**, Loïc Blondiaux et Christophe Traïni abordent la place des émotions dans les dispositifs de démocratie participative et la manière dont elles s'y expriment. « Le monde universitaire comme le monde politique valorisent un régime émotionnel agonistique (c'est-à-dire conflictuel) et discursif qui, parce qu'il est devenu chez eux une "seconde nature", n'est plus reconnu comme tel ». Les émotions qui s'expriment dans ces mondes ne sont donc pas nécessairement mises en avant en tant qu'émotions, et « les seules émotions que nous reconnaissons comme telles sont les émotions éruptives, bruyantes, inattendues, voire jugées inconvenantes et déplacées. Des émotions le plus souvent associées aux catégories populaires faiblement dotées en capitaux scolaires et en compétences discursives ». Elles sont fréquemment disqualifiées, mais correspondent pourtant à une expression qui mériterait une meilleure prise en compte. « Il n'y a en effet pas moins d'émotions dans les cénacles d'experts de l'argumentation les plus fermés que dans des sociabilités populaires ouvertes, bruyantes et houleuses, commentant les événements qui les affectent; les émotions y sont simplement formalisées différemment ».

## L'écoute

La prise en compte de ce rapport émotionnel au numérique apparaît indispensable pour tenter de saisir notre relation à cette civilisation numérique et envisager son apaisement. Pour Chantal Jouanno, ancienne présidente de la Commission nationale du débat public, «l'émotion est un langage politique, c'est souvent la clé d'entrée des citoyennes et des citoyens dans le débat» (entretien publié le 11 janvier 2023, voir p.116). Sans avoir la prétention de dresser une typologie exhaustive des émotions exprimées, il s'agit de rendre compte de la manifestation de ces dernières, dans leur dimension anxiogène comme émancipatrice, mais surtout d'être à leur écoute.

L'écoute est ce premier geste nous mettant en capacité de choisir ensemble le numérique que l'on souhaite. C'est un élément fondateur de la reprise en main de ce numérique *sensible*. Annie Lamballe, coprésidente de la Fédération des centres sociaux de Vendée et de l'espace de vie sociale baptisé Café Germaine, le résume bien : «Nous sommes dans une société où l'écoute n'est pas si courante que ça. On est centré sur soi, on a envie de se raconter, mais est-on si attentif à l'autre? [...] Dans ces moments de porteur de paroles [de l'association Germaine], chacun peut exprimer ce qu'il vit. Alors oui, l'émotion est parfois au rendez-vous. [...] C'est pour cela que l'on briefe beaucoup nos animateurs sur le fait d'être dans une écoute attentive et bienveillante.» (entretien publié le 7 novembre 2022, voir p.93)

Cette posture d'écoute, de compréhension du rapport de chacun au numérique, est d'ailleurs le fondement de la construction d'un numérique au service du collectif,

comme le précise Nicolas Roussel, directeur du centre Inria de l'université de Bordeaux : « Ce qui m'intéresse, ce n'est pas le numérique en tant que tel, mais ce que les personnes veulent en faire, pour qu'on puisse ensuite produire le numérique adéquat. Ce n'est pas si répandu que ça finalement comme approche. Quand on est spécialiste, on n'a pas envie de s'entendre dire "ton truc, je n'en veux pas", mais là, ce n'est pas grave, ce qui est important c'est de déterminer si l'on peut répondre aux besoins et désirs collectifs, avec ou sans numérique, et sans choisir a priori une forme particulière de numérique. » (entretien publié le 5 octobre 2022, voir p.99)

## **Le numérique au cœur des dynamiques familiales**

La révolution numérique et ses implications jusque dans nos sphères les plus intimes créent parfois un sentiment d'impuissance. Lors d'un débat relatif à l'économie de l'attention et aux rapports que les enfants – et leurs parents – entretiennent avec les écrans, à Mulhouse (Haut-Rhin), l'un des participants fait ainsi part de son désarroi, de son impression d'avoir perdu la main face à des outils dont il redoute l'influence sur l'avenir de ses enfants, marqué par les transitions numérique et environnementale : « je suis assez terrifié [...], je vois un danger radical et imminent ».

Les enfants, leur rapport à ces technologies, sont souvent le point d'expression des angoisses des adultes, des parents, des grands-parents, des enseignants. Il est tentant de croire qu'ils maîtrisent les codes et les usages

du numérique, et sont donc entièrement à l'aise avec ce dernier. Mais la réalité est plus complexe, et eux aussi font face, comme les adultes, à des difficultés de compréhension, d'accès et de maîtrise des outils. Les enfants sont parfois capables d'utiliser de manière fluide et intuitive des outils dont ils ne comprennent ni le fonctionnement ni les enjeux, et dont les adultes eux-mêmes ne sont pas en mesure de leur expliquer les pratiques bénéfiques ou les dangers potentiels. La vitesse d'accélération du développement technologique vient ainsi bouleverser les rapports intergénérationnels.

Les professionnels du secteur ne sont pas exempts de ces interrogations. À Avignon (Vaucluse), une table ronde en compagnie de médiateurs, d'élus et de responsables de structures locales d'accompagnement dérive sur les pratiques des plus jeunes, à commencer par leurs propres enfants : « on les expose à de multiples dangers », en particulier, la pornographie, « dans certains quartiers, dès la primaire ! » ; « c'est un adoubement, on force ceux qui ne veulent pas à regarder ». Comment réagir face à cette exposition parfois non sollicitée ? « On n'a pas à démissionner », tente une participante, sans sembler convaincre l'ensemble de la salle. En tant que parents, a-t-on réellement les moyens d'agir ?

Dans *L'Internet des familles modestes*\*, Dominique Pasquier, sociologue et membre du Conseil national du numérique, évoque la place du numérique dans la cellule familiale : « Les pratiques [des enfants] constituent clairement la principale menace qui plane sur le bon fonctionnement du collectif familial. Aucune mère [interrogée dans le cadre de ses travaux] n'envisagerait de les priver de l'entrée dans la modernité numérique,

et, de leur côté, les enfants ont joué à fond la carte de l'argument scolaire (« On en a besoin pour l'école »). C'est en réalité un motif très contestable, car, comme l'ont montré de nombreux travaux, le temps que les élèves consacrent en ligne au travail scolaire est minime par rapport à celui qu'ils passent à se divertir et communiquer».

Force est de constater qui plus est que le dialogue entre enfants et parents ne va pas de soi. Des échanges avec des collégiens et lycéens à Gérardmer (Vosges), puis à Bitche (Moselle), en témoignent. À la question «qui pense qu'il passe parfois trop de temps sur son portable?», une forêt de mains se lève; à la question «qui pense que ses parents ou ses proches passent parfois trop de temps sur leur portable?», la même forêt de mains reste dressée en l'air; mais à la question «qui en parle parfois à ses parents ou ses proches?», la majorité des mains se baisse. Une collégienne tente d'expliquer cette difficulté d'en parler en famille: «si j'en parle, j'ai peur de me faire engueuler».

Comment rendre possible ce débat, non pas public, mais familial, intime, autour de nos pratiques ? De nombreux enseignants, proviseurs, médiateurs, élus, se posent la question : à Épinal (Vosges), ils tentent d'organiser des *cafés-parents*; à Bitche (Moselle), ils envisagent une réunion d'information en début d'année. Tous forment néanmoins le même constat : «ce sont toujours les mêmes parents qui viennent».

Les politiques d'accompagnement à la parentalité numérique ont pour objectif d'outiller les parents pour leur permettre de comprendre. Elles sont l'objet de très nombreux travaux et productions associatives, mais

également d'entités locales. À Concarneau (Finistère), la communauté d'agglomération produit un *guide de prévention numérique* à destination des parents, dans lequel se retrouvent des conseils pratiques : éviter la télévision comme bruit de fond, encourager et accompagner la curiosité en ligne, montrer l'exemple face aux écrans... et avant tout, une indispensable prise de recul sur nos propres usages.

À Vichy (Allier), lorsque des professionnels et élus de la petite enfance partagent les actions d'acculturation et de prévention autour des écrans qu'ils conduisent, un médiateur évoque la mobilisation des enfants pour parvenir à sensibiliser leurs parents, moins enclins à participer à des actions de formation. Car les plus jeunes peuvent également être les formateurs, les aidants de leurs aînés, même si ce renversement du rapport entre celui *qui sait* et celui qui *ne sait pas* peut être source d'inquiétude pour les adultes. Mais il peut aussi inciter les plus jeunes à développer une réflexivité par rapport à leurs usages spontanés, et à transformer ces usages spontanés en pratiques réfléchies. Autrement dit, il ne s'agit pas d'être naïf et de déresponsabiliser les adultes, en affirmant que tous les jeunes auraient d'emblée quelque chose d'intéressant à dire sur le numérique. Il s'agit de créer des espaces, des cadres, des dispositifs au sein desquels les nouvelles générations sont invitées à développer leurs interrogations et leurs réflexions et à soutenir et stimuler ainsi celles des adultes, parfois moins sachants qu'eux.

Nous jugeons parfois les usages numériques des plus jeunes sans considérer le recul qu'ils peuvent avoir à leur égard. À Grasse (Alpes-Maritimes), lors d'un échange

dans le cadre d'une colonie apprenante organisée par le tiers lieu *Sainte-Marthe*, des jeunes âgés de 10 à 13 ans confirment qu'ils n'ont jamais acheté un produit recommandé par un influenceur, conscients des risques que cela peut poser, y étant confrontés quotidiennement sur les réseaux sociaux. Interrogée sur le temps passé sur son smartphone, une participante précise que « passer du temps dehors permet de se rafraîchir l'esprit », après avoir expliqué que ses parents limitent l'utilisation de son téléphone en semaine à une heure par soir. À Gérardmer (Vosges), une lycéenne explique s'être mise au sport pour réduire son temps devant les écrans, un de ses camarades parle de promenades en moto... autant d'occasions de partager des moments « hors-ligne ». S'agissant de leur rapport à l'information accessible sur Internet ou sur les réseaux sociaux, ils développent des processus de vérification. À Floirac (Gironde), un collégien explique : « si c'est un événement important, ils en parleraient à la radio » ; un autre complète, en cas de doute, « je demande à mes parents ».

Cette compréhension d'une partie des mécanismes à l'œuvre derrière les plateformes et les écrans interroge. Elle pourrait décourager de prime abord par sa relative acceptation (à Floirac (Gironde), une collégienne assène avec un brin de fatalisme : « c'est comme ça »). Elle témoigne cependant également d'une prise de conscience et d'un désir de résilience, avec son lot de mécanismes d'adaptation et de stratégies d'évitement, qu'ils construisent et partagent ensemble (au Touquet (Pas-de-Calais), des collégiens échangent des bonnes pratiques pour conserver leur concentration et ne pas subir les mécanismes de captation de l'attention

déployés par les plateformes). Leur avenir est bien entre leurs mains, la question demeure : comment les accompagner ? De nombreuses ressources sont déployées et consolidées par des acteurs publics comme privés. À l'échelle nationale, on comptera notamment e-Enfance, Internet sans crainte, Tralalère, des dispositifs comme Pix pour l'évaluation des compétences ou encore le portail *Je protège mon enfant*.

## Les outils numériques, vecteurs d'émotions

Dans *L'Internet des familles modestes*, Dominique Pasquier rappelle que «pour beaucoup, Internet fait désormais partie des routines de la vie quotidienne, du café du matin jusqu'au coucher du soir, tandis que pour quelques autres – une minorité – il reste un univers inquiétant.»

Ces inquiétudes se cristallisent parfois autour de l'outil en lui-même, le numérique-objet. L'ordinateur à la maison ? «Un monstre qu'il ne faut pas toucher» souffle une participante à un atelier de formation à Saint-Omer (Pas-de-Calais). Des formations sont proposées, elles permettent de se familiariser avec l'outil, de le désacraliser, de le dompter, de l'approcher par des actions quotidiennes : créer un compte sur une plateforme pour écouter de la musique avec son conjoint, à la maison, utiliser la visioconférence pour échanger avec la famille éloignée... On a conscience qu'il ne faut pas manquer le train («on n'a pas le choix»). Pour autant, cette appropriation progressive des outils est jalonnée de questionnements («on ne sait pas quel type d'ordinateur choisir, je confonds la tablette, l'ordinateur, le portable»), d'erreurs («j'ai tout fermé (Internet), je sais plus comment faire pour revenir»).

Les sujets de sécurité interrogent également : la géolocalisation est-elle dangereuse ? Risque-t-on un cambriolage en étant ainsi identifié ? Parfois, on n'est pas loin de la désinformation : « Avec les compteurs, ils savent à toute heure du jour et de la nuit si vous êtes chez vous ! » On partage des bonnes pratiques : pour un mot de passe solide, rien de tel que les noms de village néerlandais ! La formatrice répond à chacune de ces questions : le nom de village, c'est une bonne idée, mais on peut y ajouter le code postal. Elle explique, rassure, beaucoup de ces craintes sont dues à une mauvaise compréhension du sujet. « C'est très bien de refuser les cookies », mais il ne faut pas non plus faire enfiler les peurs au risque de tétaniser les utilisateurs.

Le cours se termine, les élèves passent quelques instants sur leurs comptes nouvellement créés, se font écouter de la musique. On échange un peu avant de se quitter, l'outil semble dompté, mais on retrouve toujours, en filigrane, une crainte du faux pas, qui aurait des conséquences irrémédiables dans un environnement où rien n'est jamais oublié : « vous signez une pétition pour Amnesty International, et dix ans plus tard, si vous voulez aller en Chine ou aux États-Unis, vous pouvez oublier ! »

Ces outils peuvent pourtant aussi être mobilisés à des fins d'émancipation. À Colombelles (Calvados), dans les locaux du tiers-lieu le *Wip*, un atelier du pôle Medialab à destination de personnes en réinsertion professionnelle vise à démocratiser les métiers de la création audiovisuelle par la pratique. L'espace qui accueille la séquence dédiée à la radio ressemble à un véritable studio professionnel, équipé de tous les outils

nécessaires à l'enregistrement d'une émission. Pendant près de deux heures, le coordinateur du pôle enregistre une discussion dont les participants sont les protagonistes et dans laquelle ils sont amenés à en dire plus sur leur rapport au numérique. Au fil de l'exercice, les langues se délient, le micro, au début intimidant, semble apprivoisé. L'atelier bat son plein, peu à peu, les participants prennent confiance en eux, ils s'affirment. Et sur la durée, les progrès sont rapides : un groupe de participants plus chevronnés, qui a déjà suivi plusieurs ateliers, prend la suite. Les participants évoquent leur rapport au numérique dans toute sa complexité, la politisation en ligne... Une émancipation qui passe par la confiance en soi, mais également par la compréhension du mécanisme de construction, de production et de diffusion d'une information, vecteur de citoyenneté essentiel\*.

## **L'impact de la dématérialisation des démarches administratives**

C'est l'un des principaux points d'entrée dans les structures de médiation pour un public parfois désemparé face aux formalités administratives. À La Réole (Gironde), une dame s'interroge sur sa capacité à retrouver des documents alors que les guichets ferment : « où est passé mon extrait de naissance ? Où sont passés mes dossiers si tout est numérisé ? », avant d'exprimer ses difficultés à réaliser en ligne des démarches qui ne lui posaient pas de problèmes face à un fonctionnaire : « c'est une obligation d'utiliser le numérique, vous l'imposez, et puis ce n'est pas facile ».

Si la colère ne s'exprime pas toujours aussi directement, le sentiment d'un numérique imposé est lui bien réel. Comment, dès lors, encourager la politisation de la technologie (donc promouvoir la notion de choix qui peut, qui doit lui être associée) ? À Avignon (Vaucluse), un élu met sur la table cette impression de fatalité : «quand vous dites “Ouvrons le débat”, est-ce qu'on a encore le choix?».

La dernière édition du Baromètre du numérique\* interroge : si les usages semblent se développer, la part de personnes indiquant ne rencontrer aucun frein à la pleine utilisation du numérique est en baisse, à 52 % en 2022, contre 65 % en 2020. Ces freins peuvent être liés à l'équipement, à l'accès à une connexion Internet ou à la maîtrise des outils (c'est cette dernière raison qui connaît la plus grande évolution, passant de 18 % en 2020 à 25 % en 2022). Et aujourd'hui, selon le même baromètre, ce sont désormais «54 % des Français [qui] éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'effectuer des démarches en ligne.» Un chiffre en augmentation de 16 points par rapport à l'année précédente\*.

Dans son rapport sur la dématérialisation des services publics\* publié en 2022, Claire Hédon, la Défenseure des droits, témoigne des racines de ce désarroi : «dans les permanences de nos délégués territoriaux arrivent des personnes épuisées, parfois désespérées, qui font part de leur soulagement à pouvoir, enfin, parler à quelqu'un en chair et en os. Car la dématérialisation des services publics – qui comporte des bénéfices incontestables notamment pour celles et ceux qui sont à l'aise avec le numérique et sont dans des situations administratives simples – s'est

souvent accompagnée de la fermeture de guichets de proximité et donc de la suppression de tout contact humain».

Les enjeux dépassent les situations individuelles, comme l'explique la Défenseure des droits: «c'est la confiance dans nos institutions qui risque de se dégrader quand se perd le lien humain qui devrait leur donner une consistance concrète et rassurante.» (voir encart de Claire Hédon, p.40) Or la confiance qu'accordent les citoyens aux institutions politiques et qu'ils s'accordent les uns aux autres est la condition de possibilité d'une vie sociale et civilisée, en particulier dans la période actuelle, marquée par la circulation des fausses informations et la polarisation des opinions.

Dans son ouvrage *Les émotions contre la démocratie*\*, la sociologue Eva Illouz dresse d'ailleurs une analyse du populisme contemporain, dont les protagonistes jouent avec ces émotions, et les provoquent justement, en s'intéressant à quatre émotions : «la peur», «le dégoût», «le ressentiment» et «l'amour de la patrie».

Depuis plus de vingt ans, de nombreux acteurs de la médiation (animateurs multimédia, médiateurs numériques, etc.), issus de structures publiques comme associatives\*, accompagnent les usagers au quotidien. Le lancement du programme de déploiement des conseillers numériques France services s'inscrit dans cette dynamique: 2 899 structures ont été mobilisées pour accueillir les 4 000 conseillers, pour un total de 1543433 accompagnements\*. Ils sont essentiellement formés à l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques quotidiens, et plus largement à la conduite d'actions de médiation. La palette

des accompagnements pouvant être dispensés est large : prise en main d'outils numériques (ordinateurs, tablettes, smartphones), aide aux démarches administratives, etc. L'objectif étant de ne pas faire à la place des personnes qui viennent demander de l'aide, mais de les accompagner vers l'autonomie.

Leur déploiement progressif offre une perspective de réponse à ce désemparement administratif et bénéficie de nombreuses améliorations, notamment pour répondre aux exigences de formation\*. D'autant que face aux réactions émotionnelles que le numérique peut générer, le rôle des conseillers numériques France services est loin de se limiter à un accompagnement technique. À La Réole (Gironde), une conseillère numérique rappelle que le besoin est avant tout humain : « Ce n'est pas l'outil qui pose problème, c'est un problème de confiance, il faut rassurer ». Au-delà de cette fonction d'accompagnement des publics, assise sur une formation préalable prise en charge par l'État, ces conseillers entretiennent un lien social fort avec les personnes qu'ils accompagnent. « C'est gratifiant comme travail », résume une médiatrice à Saint-Omer (Pas-de-Calais).

Ce besoin d'accompagnement ne se limite d'ailleurs pas aux citoyens. À Montélimar (Drôme), une édition locale de Numérique en Commun[s], consacrée à la santé, est l'occasion de parler collectivement de ces limites et de ces défis avec des professionnels de santé et du médico-social. À Épinal (Vosges), Bitche (Moselle) ou Nice (Alpes-Maritimes), de nombreux enseignants font part de la prise en main compliquée des nouveaux outils, et de leurs interrogations sur leur utilité pédagogique.

Autant de situations dans lesquelles le quotidien des professionnels est fortement impacté par l'introduction d'outils numériques, des professionnels qui souhaitent parfois s'en emparer pour les mettre au service de leurs activités.

Cette reprise en main est d'autant plus nécessaire que la méfiance vis-à-vis du numérique peut se muer en défiance, en rejet, et impacter d'autres dispositifs et d'autres acteurs. À La Réole (Gironde), l'expression des difficultés entourant les démarches administratives devient «vous nous avez mis du numérique partout». À Sainte-Foy-la-Grande (Gironde), on regrette «des forces qui jettent les Français les uns contre les autres». À La-Roche-sur-Yon (Vendée), on peut lire parmi les contributions suspendues à un fil à linge autour du *porteur de parole* de l'association Germaine, déployé sur la place Napoléon, ce papier: «Le numérique c'est pour "eux" et c'est un outil de soumission».

Est enfin exprimé un profond désir d'être entendu par les pouvoirs publics, les décideurs. Et il est clair qu'on ne souhaite pas participer seulement pour la photo: «si vous ne faites que prendre des notes, ça ne servira à rien». La participation citoyenne\* ne trouve de sens que dans l'aboutissement de l'exercice. Le débat doit trouver des terrains d'atterrissement, et en tout état de cause, les règles du jeu doivent être claires dès le début: si on participe, que l'on donne de son temps, on veut que ça serve à quelque chose.

Daniel Agacinski, Romain Beaucher et Céline Danion, tous trois familiers de l'administration publique, explorent les sources de cet éloignement croissant dans l'ouvrage *L'État qu'il nous faut* (éd. Berger-Levrault, 2021):

«les relations entre les gens et les institutions sont souvent hâtivement réduites soit à un rapport d’obéissance rétive, soit à une “relation de service” et à une implication politique limitée aux périodes électorales. En tant que citoyen, on accepte de se plier à des processus plus ou moins compréhensibles, plus ou moins invasifs, en échange d’un système qui semble fonctionner, globalement, sans qu’on ait à s’en occuper au jour le jour. En tant qu’administration, l’institution se limite à traiter la partie de l’usager qui entre strictement dans son champ selon les procédures écrites et validées en droit, sans avoir les moyens ni le mandat pour se préoccuper de la complexité de la vie de cette personne, ni des conséquences concrètes de son action. Nous faisons l’hypothèse que ce contrat social dégradé n’est pas durable». Dès lors, «une action publique réorientée vers la recherche de la cohésion sociale est indispensable si l’on espère traverser les bouleversements à venir sans sombrer dans des dystopies à la Mad Max ou Kingsman».

Comment répondre à cette défiance ? Comment éviter que, chez certains citoyens, la fracture numérique (une fracture des accès, des usages, mais aussi de cette dépossession) ne conduise à un rejet des acteurs qui le déploient, à commencer par les acteurs publics ?

## **En ligne et hors-ligne : quelles sociabilités, quelles solidarités ?**

La vie sociale n'est pas exempte de ces transformations. Les espaces de rencontres physiques sont de moins en moins nombreux, une dynamique enclenchée depuis

des décennies et exacerbée par la pandémie et les périodes successives de confinement et de fermeture de certains commerces comme les cafés. En ligne, des communautés se forment, des *neurchis*\* consacrés au partage de *mèmes* jusqu'aux groupes de voisinage, avec parfois des impacts importants sur la vie hors-ligne. À Sainte-Foy-la-Grande (Gironde), commune d'environ 2 600 habitants, un groupe Facebook rassemble de nombreux habitants. Originellement dévolu à des échanges entre habitants, au partage d'actualités municipales, de bons plans, de plaisanteries («à la base, c'était une page potache»), le groupe est devenu le lieu d'invectives entre ses membres les plus politisés : moqueries, conflits politiques, insultes, accusations de pédophilie, injures raciales...

Sur la proposition d'un élu municipal, alerté de ces dérives par des jeunes de la commune, un débat public est organisé pour évoquer ces violences en ligne. Les messages les plus éloquents témoignent de flux de haine impressionnantes et désordonnées. «Toute la vie politique ici se passe sur Facebook», le décor est planté. Entre des invectives entre militants et candidats malheureux aux législatives, des participants tentent d'analyser ce contexte de tension permanente : «on est comme des mouches» face aux altercations virtuelles. Un participant assène : «dans une famille, on ne tolérerait pas ça».

Quels mécanismes peuvent conduire des citoyens à se comporter tout autrement lorsqu'ils se retrouvent en ligne ? La désincarnation de cette parole est avancée par un participant : on ne sait pas qui on insulte. Mais une autre réflexion naît sur les raisons ayant conduit la vie politique foyenne à se reporter en ligne : il n'existe plus vraiment d'espaces de débat, de dialogue, ouverts dans la ville.

De l'épuisement des occasions de se rencontrer «en vrai» naissent la polarisation des échanges et l'augmentation des tensions «en ligne».

À La Réole (Gironde), en revanche, les outils numériques sont mis au service de la solidarité, personne n'est mis de côté. C'est du moins l'objectif des animateurs locaux de Bip Pop\*. Le dispositif compte plus de 7000 utilisateurs répartis dans 9 départements. Il vise à mettre en relation des personnes qui ont besoin d'aide (souvent des personnes âgées ou isolées) avec des particuliers ou des associations pouvant répondre aux besoins exprimés. La coordination s'effectue tout autant en ligne pour ceux qui le peuvent que par téléphone.

À Truchtersheim (Bas-Rhin), c'est la communauté elle-même qui s'empare du numérique pour construire des outils qui lui servent réellement. L'association ActiTruch' rassemble plus d'une centaine de seniors. Elle a développé une solution ressemblant à s'y méprendre à un réseau social dominant: messagerie, création et inscription à des événements («on peut savoir si les copains y vont»), partage de photographies... mais sans sombrer dans les travers de l'économie des plateformes. Seuls les membres de l'association peuvent s'y inscrire, et doivent pour cela avoir reçu une formation à domicile pour prendre en main les outils proposés. En somme, le numérique est mis au service de la vie sociale de la communauté et de l'acquisition de compétences numériques. Sa pratique s'accompagne d'une mise en capacité des citoyens et d'une intelligibilité des outils.

À Maubeuge (Nord), la communauté d'agglomération, accompagnée par un animateur, propose à des jeunes publics une semaine d'approche des politiques d'urbanisme,

à l'aide du logiciel *Minetest*, jeu de construction virtuel, libre et *open source*, dans lequel est reproduit un des quartiers de la ville que les participants peuvent modifier en retirant ou ajoutant des blocs. Les adolescents évoluent dans cet espace et approchent l'artificialisation des sols, l'aménagement de l'espace public ou encore les enjeux de l'éclairage public. Là encore, l'outil est mis au service de l'apprentissage et de l'acculturation des jeunes maubeugeois, mais également de leur socialisation et de leur implication dans la vie de la cité.

L'impact des outils numériques sur les solidarités et les sociabilités est donc celui d'un *pharmakon*, à la fois poison et remède : ils sont source de repli, mais peuvent tout autant être mis à profit pour renouer ou maintenir le lien. Tout dépend des conditions à la fois techniques, économiques et sociales dans lesquelles ces outils sont mis en œuvre. À Truchtersheim, La Réole ou Maubeuge, les dispositifs numériques deviennent bénéfiques pour les solidarités locales quand ils sont encadrés par des institutions publiques, quand ils sont des supports de savoirs et de liens sociaux et quand ils sont appropriés et choisis par les populations. À l'inverse, lorsque les dispositifs fonctionnent au service de l'économie de l'attention et du profit des géants du Web, indépendamment de tout cadre institutionnel, de toute transparence, et de toute capacitation, ils deviennent la source d'appréhensions individuelles ou de violences sociales. La diffusion d'une culture numérique partagée permet justement de s'interroger sur les fonctionnements techniques, les modèles économiques et les conditions d'appropriation sociale.

## Diffuser une culture numérique partagée

Une partie de ces sentiments tire son origine du fait que le numérique demeure un objet parfois difficile à saisir, et que de cette difficile appréhension naissent... des appréhensions. À Saint-Omer (Pas-de-Calais), une participante à un atelier de formation s'inquiète de la géolocalisation de son ordinateur (voir plus haut), à plusieurs reprises, manifestant une réelle inquiétude pour la protection de ses données personnelles. En creusant cette inquiétude, elle est plus profonde : il s'agit en réalité d'une peur que sa maison soit visitée, cambriolée... La relative compréhension du numérique (ici, du fonctionnement et des implications de la géolocalisation) entraîne de vives inquiétudes (ici, le cambriolage) ; un partage des clés de compréhension (ici, comment fonctionne la géolocalisation, l'économie des données, la protection de ces dernières...) permet alors de rassurer, et de redonner le pouvoir d'un choix éclairé, de reprendre la main. C'est ce que résume une média-trice à Vichy (Allier) : «la première chose que je fais avec les adultes, c'est de la dédramatisation».

Il s'agit donc de diffuser une culture numérique au sens large, dont *Civilisation numérique* tentait de dessiner les contours\* : «au-delà du seul apprentissage du code (important bien sûr, mais insuffisant) un apprentissage plus complet de la technologie (comprendre ce qu'est un algorithme, ce qu'est une donnée, etc.), un apprentissage économique (comprendre l'économie numérique, les enjeux d'innovation), un apprentissage psychosocial (comprendre les effets des écrans sur le développement psychique et cérébral, comprendre comment le

numérique transforme les relations intergénérationnelles et familiales), un apprentissage communicationnel (comment utiliser les médias avec le numérique, savoir concevoir et décrypter une image, un texte, une vidéo), un apprentissage éducatif en soi (comment apprendre avec le numérique et comment se l'approprier) et enfin un apprentissage fondamental anthropologique et historique (il serait formidable que l'histoire et l'anthropologie des techniques soient enseignées dès le plus jeune âge)».

Cette dynamique est engagée depuis des années par de nombreux acteurs. Le programme de recherche-action *Capital numérique*\*, mené en 2018 et 2019 par le lab *Ouishare x Chronos*, auprès d'habitants de quartiers prioritaires, proposait ainsi de «comprendre comment les outils et services numériques du quotidien pouvaient renforcer leurs capacités d'action et d'expression», avant de formuler des recommandations destinées à «faire du numérique un réel support de capacitation», en appelant par exemple à «envisager la capacitation numérique des individus au sens large, au-delà de la simple formation aux outils».

Les différentes éditions des événements *Numérique en commun[s]*, portés par l'ANCT et la Mednum, rassemblent les acteurs de la médiation à l'occasion de manifestations fédératrices, nationales comme locales. Elles répondent en cela à ce besoin de construire et diffuser une culture numérique partagée. Ces moments permettent à chacun de partager son expérience et de se nourrir de celle des autres pour construire un *numérique d'intérêt général*. Une série de carnets\*, dont la réalisation est pilotée par François Huguet, documente ces rencontres et «regroupe les reportages

des événements et les approches, outils, territoires et personnes qui construisent les leviers de l'encapacitation au numérique des treize millions de Français·es éloigné·es de ce dernier.»

Les dossiers publiés par le Conseil national du numérique depuis le début de cette mandature ont pour ambition de s'inscrire dans ce vaste paysage d'initiatives avec une même volonté: comprendre le fonctionnement du numérique, des modèles économiques qui le supportent, de leurs impacts sur nos vies, nos relations, nos manières de penser et de collaborer... pour gagner en pouvoir d'agir.

À tout le moins pour amorcer le dialogue, ces décryptages compilés dans des ouvrages de poche occupent un rôle clé dans le dispositif, pour engager un échange sur quelques propositions d'analyses. Au sujet des fausses informations, nombreux sont ceux par exemple à réagir quand ils constatent que les instigateurs de phénomènes de désinformation suivent bien souvent des agendas financiers et géopolitiques, quand d'autres manifestent un intérêt tout particulier sur les moyens divers mis en œuvre par les grandes plateformes numériques pour retenir notre attention sur leurs services, quoi qu'il en coûte. Expliquer ces mécanismes et diffuser ces explications auprès de tous les publics est essentiel. C'est la vocation des six ouvrages publiés dans le cadre de la présente mandature et qui constituent une collection d'une partie de culture numérique accessible à qui souhaite s'en saisir.

## **THOMAS MAIGNAN, COORDINATEUR DU MEDIALAB DU WIP**

En 2019, le Wip devient lauréat des Fabriques numériques de territoire et développe le projet Médialab en partenariat avec trois autres Tiers-Lieux du territoire. Le Médialab est un dispositif de formation-expérimentation «grandeur nature», fondé sur la mutualisation des expériences, outils et compétences des participants dans les médias. Il met en synergie des techniques liées à de nombreux formats (plateau radio, réalisation et montage vidéo, atelier photo, etc.).

C'est principalement par la radio que nous travaillons l'encapacitation au numérique à travers des ateliers d'initiation lors desquels l'animateur développe aussi un temps d'éducation aux médias: comment l'information se construit? Par quel canal croiser les informations et vérifier les *fake news*? etc.

La radio, c'est avant tout un travail de groupe et le numérique est l'un des moyens les plus simples pour se coordonner et se partager des informations. Ainsi les projets de production radiophonique sont un moyen ludique de développer l'apprentissage des usages de messagerie mail, du cloud, d'utilisation de documents partagés, plateforme de communication collaborative, etc. Ce média nécessite également le traitement numérique audio, aussi bien pour la captation que pour le montage de l'habillage sonore sur un logiciel.

D'autres compétences s'intègrent à cet apprentissage global, comme la capacité à s'exprimer devant un public, à synthétiser un propos, à travailler en groupe, etc. Toutes ces compétences sont valorisées par des *Open Badge* qui certifient le niveau acquis.

## CLAIRE HÉDON, DÉFENSEURE DES DROITS

La création d'un accès numérique aux démarches administratives constitue évidemment une chance: pour beaucoup de nos concitoyens, cela permet de faciliter l'accès aux services publics en évitant des déplacements coûteux, parfois fatigants et lointains, vers des guichets qui n'étaient pas toujours accueillants. Quand la démarche est fluide, quand les instructions sont claires, quand l'interface est ergonomique, quand les délais de traitements sont rapides, qui se plaindrait de pouvoir effectuer une démarche depuis chez soi ? Hélas, la dématérialisation des services publics, telle qu'elle a été menée ces dernières années, ne ressemble pas toujours à ce tableau idyllique...

D'abord, on le sait, un nombre encore considérable d'entre nous sont loin d'être autonomes avec les outils numériques. Parmi ces millions de personnes, beaucoup savaient se débrouiller avec leurs démarches avant qu'elles ne basculent sur Internet; pour ces personnes-là, souvent en situation de précarité, la transition numérique de l'administration est synonyme d'exclusion, et suscite un sentiment de découragement, d'exaspération, à force d'être renvoyées de site en appli, d'appli en QR-code, de QR-code en borne numérique, sans parvenir à entrer en contact direct avec un humain avec qui dialoguer... C'est cette exaspération que les délégués du Défenseur des droits perçoivent lorsqu'ils accueillent les usagers de service public qui s'adressent à eux, souvent en désespoir de cause. Ils en sont eux-mêmes affectés, tant leur écoute empathique est marquée par ces récits d'impasses administratives qui sont avant tout des blocages numériques, et qui pèsent lourd dans la vie des usagers.

Ensuite, même pour celles et ceux qui maîtrisent plutôt bien l'outil informatique, la relation avec l'administration n'est pas toujours simple pour autant. Il suffit d'une seule difficulté, qu'elle soit technique ou juridique, pour rendre inaccessible une démarche qui aurait pu aboutir s'il y avait eu la possibilité d'un échange direct. Là encore, ce sont des situations très éprouvantes pour les personnes qui les vivent, car elles mettent en péril un des piliers de notre vie sociale qu'est l'accès au droit, assuré par les services publics.

Enfin, au-delà des difficultés individuelles, cette dégradation de la dimension relationnelle du service public emporte assurément des effets délétères sur le plan collectif: c'est la confiance dans nos institutions qui risque de se dégrader quand se perd le lien humain qui devrait leur donner une consistance concrète et rassurante. Beaucoup d'acteurs ont aujourd'hui pris conscience de ce risque. Mais nous devons encore en tirer toutes les conséquences et assurer une accessibilité complète des démarches administratives à toutes et tous, quel que soit leur niveau d'autonomie avec le numérique, faute de quoi les fractures qui caractérisent notre société continueront de s'aggraver.

## **THIERRY LAMBERT, DÉLÉGUÉ INTERMINISTÉRIEL À LA TRANSFORMATION PUBLIQUE (DITP)**

### **« Une administration à hauteur d'homme grâce au numérique »**

Sous l'autorité du ministre de la Transformation et de la Fonction Publiques, la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a notamment pour mission de coordonner l'action des administrations publiques pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers. La DITP conduit la réflexion interministérielle sur l'accès aux services publics et déploie le programme d'amélioration continue Services Publics +. Elle anime les travaux de simplification des démarches administratives avec l'appui de ses experts internes et du fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP).

Dans cet agenda, le numérique tient une place de premier plan. Avec de nouveaux outils tels que France Connect, Ma Sécurité ou Mon espace santé, les services publics saisissent les opportunités du numérique pour toujours mieux servir les Français dont 2/3 réalisent des démarches en ligne.

Si le numérique est devenu le premier canal de contact, il n'est pas exclusif. Ainsi le téléphone s'impose comme le principal canal de support et de réassurance devant le guichet. Les administrations doivent donc mettre en place une stratégie omnicanale permettant d'offrir à leurs usagers une expérience de service intégrée et personnalisée quel que soit le canal, ce qui n'est possible qu'avec l'appui d'une infrastructure avancée de gestion de la relation usager.

Le maintien de canaux alternatifs est essentiel pour les usagers éloignés du numérique. En plus du développement de l'offre téléphonique et du maintien d'un accueil au guichet ou sur rendez-vous dans les principaux services

publics, les accueils polyvalents comme France Services et les médiateurs numériques et administratifs accompagnent nos concitoyens en proximité sur l'ensemble du territoire. Ces accueils sont essentiels pour mieux accompagner les usagers les plus vulnérables et confrontés aux évènements de vie les plus complexes.

Les difficultés rencontrées par les Français dans leurs démarches en ligne ne peuvent cependant être réduites à l'illectronisme, de même que les difficultés à remplir un CERFA ne sont pas nécessairement liées à un problème de compréhension de la langue. Nous devons absolument poursuivre nos efforts de simplification. Des démarches en ligne bien sûr, notamment grâce à l'appui de la DINUM et à son suivi rigoureux de la qualité des 250 principales démarches pour qu'elles soient toujours plus ergonomiques et accessibles. Mais surtout des démarches elles-mêmes, avec une méthode nouvelle, qui s'affranchit des silos administratifs et techniques pour partir de l'expérience des usagers et de leurs événements de vie. Ce sont toutes les dimensions qui doivent être prises en compte: une information claire et rassurante qui donne à voir l'ensemble du parcours, un langage simple et un meilleur design de parcours conçu avec les usagers et les agents, un vrai «dites-le nous une fois» grâce au partage des données entre les administrations permettant d'internaliser une bonne part de la complexité ressentie, simplifier les normes parfois aussi.

Au-delà de la complexité des démarches, l'administration doit prendre conscience de l'asymétrie de sa relation avec les usagers, de la charge émotionnelle des démarches et du coût psychologique de cette distanciation. Nous devons approfondir les principes posés par la loi ESSOC de confiance a priori et de droit à l'erreur, mais aussi mieux utiliser

les données pour personnaliser toujours plus la relation avec les usagers, pour anticiper leurs besoins, développer l'aller-vers et ainsi réduire le non-recours qui touche toujours les plus vulnérables.

Pour cela, il faut aussi du temps. En évitant le piège du solutionnisme technologique, le numérique nous aide aussi, grâce à la valorisation des données et à l'automatisation, à mieux maîtriser nos processus et à proportionner nos contrôles, voire parfois à « disrupter » nos pratiques. Nous pouvons ainsi réinventer le temps administratif pour qu'il soit toujours plus orienté vers le service de nos concitoyens, l'écoute et l'accompagnement de ceux qui en ont le plus besoin.

Grâce aux changements de postures et au levier du numérique, nous pouvons ainsi accélérer la transformation d'une administration qui se met à hauteur d'homme.

Pour découvrir l'action de la DITP,  
rendez-vous sur [modernisation.gouv.fr](http://modernisation.gouv.fr).

**PIERRE-LOUIS ROLLE, DIRECTEUR STRATÉGIE  
ET INNOVATION, AGENCIA NACIONAL  
DE LA COHESIÓN DES TERRITOIRES,  
DIRECCIÓN GENERAL DEDICADA AL NÚMERO**

Par essence, la médiation numérique se pense au niveau local, au plus proche des besoins des publics accompagnés et du tissu des professionnels opérationnels. C'est pourquoi, l'intégralité des actions du programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires intègrent, dès leur conception, une part de souplesse pour prendre en compte les particularismes locaux.

À cet égard, Numérique en Commun[s] (NEC) est un exemple éclairant puisqu'il propose à tous les acteurs, publics et privés, indépendamment de leurs territoires d'actions, de s'emparer de la démarche NEC et de la décliner selon le niveau de maturité du territoire. L'objectif ici est de véhiculer, à toutes les échelles territoriales, une vision ambitieuse du numérique qui se veut inclusive, ouverte, éthique, souveraine et soutenable. Nous nous réjouissons de voir que le nombre de NEC locaux ne cesse d'augmenter depuis 2020, témoignant du dynamisme des territoires pour ce sujet.

Le dispositif des conseillers numériques témoigne également du souci du programme Société Numérique de répondre aux besoins remontés par les acteurs de terrain tout en soutenant les écosystèmes locaux d'inclusion numérique. Ouvert encore une fois autant aux acteurs publics qu'aux acteurs privés, le dispositif des conseillers numériques a créé un choc sans précédent en termes d'offre de médiation numérique. Les différentes études en cours, de recherche ou d'évaluation, démontrent d'ailleurs l'impact du dispositif sur l'implication croissante des collectivités en faveur de l'inclusion

numérique. À cet égard, le programme Société numérique publiera prochainement les résultats de l'enquête menée en collaboration avec Askoria sur 5 territoires de recherche. Cette étude ambitionne de comprendre l'appropriation locale du dispositif et l'impact réel qu'il a pu avoir à l'échelle départementale. Ces résultats seront à confronter avec la vaste enquête menée, en parallèle, auprès des conseillers numériques sur la perception qu'ils ont de leurs postes.

Sans citer toutes les actions du programme Société Numérique, je peux également évoquer La Base, première plate-forme nationale de ressources partagées autour du numérique d'intérêt général coconçue avec plus d'une dizaine d'acteurs représentatifs du secteur après une vaste enquête menée notamment auprès d'agents de collectivités, ou encore l'AMI Outiller la médiation numérique qui accompagne plus de vingt projets structurants d'inclusion numérique vers un passage à l'échelle local puis national.

Enfin d'autres initiatives impulsées par le programme comme la cartographie des lieux de médiation numérique visent à renforcer la cohérence des différentes actions menées à l'échelon territorial et les interactions éventuelles entre professionnels, au-delà du secteur de l'inclusion numérique et ainsi donner plus de visibilités aux actions de médiation numérique.

## **DORIE BRUYAS ET GUILHEM PRADALIÉ, PRÉSIDENTE ET DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA MEDNUM**

### **La Mednum: la coopérative des acteurs de l'inclusion numérique**

14 millions, c'est le nombre de Françaises et Français en situation de fragilité numérique, selon une étude de France Stratégie datant de 2018: c'est-à-dire totalement coupés ou se déclarant en grande difficulté avec les usages numériques. Le numérique transforme chaque jour un peu plus de nombreux aspects de nos vies, il devient alors essentiel de garantir à chacun la possibilité de se former pour en faire un usage conscient, maîtrisé, le plus émancipateur possible.

Il existe en France un réseau solide d'acteurs de la médiation numérique, qui œuvre depuis près de 20 ans auprès de publics très variés pour le développement des compétences et d'une culture numérique. Depuis un peu plus de 5 ans, des réseaux d'acteurs se structurent et sont de plus en plus nombreux à se réunir pour porter ensemble une vision différente du numérique. Ces dynamiques existent localement comme nationalement, et présentent la particularité de faire collaborer des corps professionnels et organisations très diverses par leurs tailles, leurs natures, leur appartenance à la sphère publique ou privée etc...

Elles permettent la mobilisation de compétences et d'expériences larges et complémentaires, condition selon nous incontournable d'une action efficace et d'ampleur pour améliorer durablement les compétences numériques des citoyens. C'est également dans cette optique que notre coopérative, La Mednum, a été créée: rassembler ces acteurs

dans toute leur diversité et favoriser leurs collaborations autour de projets structurants.

En effet, La Mednum est une organisation ouverte qui rassemble et associe toutes les parties prenantes de l'inclusion numérique autour de 4 enjeux structurants:

- . Animer une communauté et mettre en réseau
- . Porter la voix des acteurs
- . Outiller le secteur
- . Créer des solutions et projets concrets et efficaces

### **Un maillage unique d'acteurs engagés**

Aujourd'hui, plus de 130 sociétaires, répartis sur l'ensemble du territoire Français, ont rejoint la coopérative au sein de collèges représentatifs de leur diversité et complémentarités: acteurs publics d'État, territoriaux, acteurs de la médiation numérique ou engagés dans l'inclusion numérique, Hubs, médiateurs numériques et personnes physiques, Entreprises et grands groupes... Chacun trouve sa place au sein des 8 catégories d'associés, représentées en Conseil d'administration par les administrateurs et administratrices.

# UNE AUTRE APPROCHE DE LA CIVILISATION NUMÉRIQUE EXISTE: ILS LA CONSTRUISENT



**Les étapes d'*Itinéraires numériques* auront été l'occasion d'explorer une grande diversité de lieux où se joue une autre manière de vivre ces impacts du numérique, où se pense, se construit et se vit une autre *Civilisation numérique*. Mais qu'est-ce qui la différencie de celle qui se trame ailleurs, qui interroge, inquiète, et pousse parfois à la défiance ?**

## **Un rapport collectif au numérique**

Dans les lieux où se construit cette autre approche se noue avant tout un rapport collectif au numérique, fait de rapports humains et de liens de proximité. Ils sont établis au cœur des villages ou des quartiers, ils s'installent en pied d'immeuble ou sillonnent les périphéries, ils sont animés par des femmes et des hommes qu'on reconnaît, qui se souviennent de ceux qui viennent les rencontrer, qui prennent le temps de les écouter. Indépendamment des nombreux et divers services qu'ils proposent, ce sont des lieux de vie, autant d'espaces de rassemblement et d'expression des communautés qu'ils fédèrent.

Ce rapport de proximité permet d'éviter l'écueil de services standardisés et parfois inadaptés aux particularités locales et aux besoins spécifiques. Il est possible de faire du sur-mesure, quand les moyens le permettent. Dans le cadre de l'acculturation au numérique, cette liberté et cette adaptabilité permettent une approche centrée sur les intérêts, les désirs, la coopération et la capacitation des usagers. L'exemple est donné en Vendée: une personne âgée, férue de couture, découvre avec une jeune femme un outil de broderie numérique, décide de se former à l'usage de cette technologie et prend date avec la médiatrice pour lui apprendre, à son tour, des techniques de couture *à la main*.

La transmission se fait dans les deux sens. À La Station de Saint-Omer (Pas-de-Calais), un lieu porté par la communauté d'agglomération et installé dans la gare de la ville, où se mêlent *fablab*, ateliers de formation, *Micro-Folie* et espace de coworking, c'est en découvrant des plateformes d'écoute de musique que les fondamentaux sont abordés : création d'un compte, mots de passe... tout en partageant de vieux tubes. À Vichy (Allier), ce sont les échanges avec les familles, les visioconférences avec les petits-enfants, qui sont cités par plusieurs médiateurs comme un point d'entrée indéniable pour susciter l'intérêt de la formation chez les personnes âgées.

Au sein de structures plus institutionnelles, la question de ces approches « plaisir » est posée : puisque ce sont des deniers publics qui financent les cours, doivent-ils se concentrer sur l'accès à des plateformes administratives ? Ne risque-t-on pas de créer des consommateurs de tel ou tel service, opéré par une plateforme privée ? Est-ce là le rôle de l'État ?

## **Le partage du savoir comme socle**

Dans ces lieux, on découvre, on partage, on contribue. Partager des clés de compréhension autour du numérique permet de maîtriser ce qui s'y joue, c'est un premier pas vers la reprise en main de nos destinées numériques.

La confrontation comme l'association avec les autres, dans les périodes d'acculturation et de formation, permet une émulsion intellectuelle favorable à l'apprentissage. Le dossier *Pour un numérique au service*

*de la construction des savoirs\**, publié par le Conseil national du numérique, rappelait l'importance de se confronter à ses pairs dans le processus d'apprentissage et de transmission : «les controverses sont au cœur du processus de construction des savoirs. [...] Dans l'apprentissage entre pairs, les étudiants apprennent en expliquant leurs idées aux autres, faisant face aux critiques de leurs pairs, et en participant à des activités collectives. Contrairement à la relation hiérarchique entre l'enseignant et l'élève, l'interaction entre pairs reflète une relation socialement symétrique, qui facilite l'apprentissage comme processus dynamique invitant “à s'identifier à l'enseignant, à sa curiosité et à sa créativité” (S. Tisseron, 2017) et qui permet aussi d'admettre plus facilement que l'on ne comprenne pas.»

À Draguignan (Var), le tiers lieu *Mode 83* héberge Canal D, un média participatif local. *Mode 83* participe à son développement et accompagne sa structuration. Le principe est simple : aux amateurs, aux passionnés ou aux simples curieux sont proposées des activités essentielles au fonctionnement du média (montage, captation d'images, interview, communication, etc.). Selon les compétences et les appétences de chacun, le média construit des contenus à l'échelle locale avec le concours des habitants. En ouvrant sa rédaction, Canal D donne à voir les coulisses d'un acteur qui construit de l'information. Alors que nous traversons une période de forte défiance informationnelle, cette initiative locale prend tout son sens et participe à renforcer le lien qui tend à s'amenuiser entre journalistes et citoyens. En effet, comprendre comment les informations sont techniquement fabriquées est

le premier pas pour former l'esprit critique des futurs citoyens d'un monde audiovisuel et numérisé. On trouve ici un exemple d'initiative propre à une forme enrichie d'éducation aux médias, et venant s'articuler utilement avec les cours d'éducation civique dispensés dans le cadre des institutions scolaires.

L'apprentissage par les pairs est donc favorisé et l'apprentissage par le *faire* l'est tout autant. Le dossier du Conseil national du numérique sur la construction des savoirs poursuit d'ailleurs ainsi : « Un autre moyen de transformer la réception passive de contenus en apprentissage actif, et qui passe aussi par le numérique, est l'apprentissage par le faire, dont les mouvements des Makers (Fablabs, *hackerspaces*, partages d'expériences et de savoir-faire en ligne ou en ateliers, nano-ordinateurs, robots programmables, etc.) en donnent l'exemple ». Au fablab Bordeaux École Numérique de Bègles (Gironde), voir des enfants évoluer autour d'un projet technologique (la construction d'un boîtier de jeu musical, du soudage au codage), se conseiller, se mettre en garde, se *montrer*, en donne effectivement l'exemple. Mais cela n'est pas seulement le lot des plus jeunes : à La Maxe (Moselle), dans le bus *Super Senior*, soutenu par l'Eurométropole de Metz, les apprenants, qui ont tous dépassé la soixantaine d'années, s'interpellent d'un côté à l'autre des travées, se lèvent pour s'expliquer des consignes, se brocarder, s'encourager.

Évelyne Lhoste\* a étudié l'ouverture de la recherche à la société civile au sein des tiers-lieux, et plus spécifiquement des tiers-lieux de recherche et d'innovation qui « favorisent non seulement l'appropriation collective

de problèmes liés aux transitions et leur résolution par la recherche, mais aussi le partage d'une vision de l'innovation élargie dans ses objectifs et ses processus». Là encore, les interactions sont fondamentales : «ce sont les activités d'intermédiation qui transforment un atelier de prototypage centré sur la technologie (de type fablab) en tiers-lieux de recherche (citoyenne) et d'innovation (élargie), composante d'un écosystème local d'innovation pour les transitions».

À Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis), en région parisienne, la *Maison De l'Emploi Convergence Entrepreneurs* (MDE) organise des animations en pied d'immeuble. Si des actions de médiation numérique avaient été prévues par la MDE pour les publics présents, plutôt jeunes, et notamment un bus France services pour aider aux démarches administratives, c'est bien la *Caravelle numérique* qui a attiré le plus de monde. Son camion aménagé en *fablab* mobile détonnait par son aspect chaleureux, ouvert et ludique. L'association *Cité Tech*, qui gère ce dispositif, a ainsi proposé aux enfants présents une animation autour d'une machine de découpe vinyle. Parfois assis, souvent debout, les enfants expriment leur créativité tout en découvrant un objet technologique qu'ils ne connaissent pas. Non loin de là, d'autres enfants s'affairent sur le côté du camion et s'essayent à divers objets technologiques, notamment des tablettes, tout en étant accompagnés par des animateurs. Cette action concourt à démocratiser l'accès et les usages d'outils qui, s'ils sont emblématiques de la révolution numérique, ne sont pas toujours accessibles à tous les publics.

Car il s'agit bien de rendre le numérique accessible, de redonner du pouvoir d'agir aux citoyens qui peuvent se sentir démunis. Farah Smati, conseillère numérique France services à Avignon, résume cette dynamique : «lors de mon accompagnement, le bénéficiaire ne se soustrait pas, il est acteur et je requiers sa participation indépendamment de son niveau. L'objectif est d'impulser une initiative et d'autonomiser l'usager.» (voir encart p.69)

## Des agoras du numérique: sociabilité et politisation

### Dans ces lieux, on se rencontre

On ne vient pas uniquement pour y être accompagné, formé, mais aussi pour y croiser des amis ou rencontrer de nouvelles têtes, pour prendre un café, se tenir à jour des actualités locales. À Sainte-Foy-la-Grande (Gironde), le tiers-lieu *Cœur de Bastide* est un lieu de passage et de partage. Dans la rue où sont installées des chaises et une table de camping, les médiateurs racontent leurs parcours et formations, l'histoire du lieu et de la ville, les actions engagées... à intervalles réguliers passent des cyclistes, des adolescents, des enfants, des familles. Ils s'arrêtent, demandent des nouvelles, se mêlent à la conversation. La machine à café est souvent prise d'assaut, c'est un moyen comme un autre d'engager la discussion. À La-Roche-sur-Yon (Vendée), canicule aoûtienne oblige, c'est avec de la citronnade que l'on amorce les échanges. Et cela fonctionne tout autant. «L'idée c'est de donner envie aux passants de s'arrêter,

en attirant l’œil, le regard, et en commençant à discuter avec ceux qui le veulent bien», explique Annie Lamballe, présidente de l’association *Germaine*, qui pilote ce dispositif (entretien publié le 7 novembre 2022, voir p.93).

À Avignon (Vaucluse), l’un des bénéficiaires du bus France services installé à Monclar revient une heure après son passage, apportant avec lui du thé pour les conseillers numériques. Assis sur des chaises installées devant le bus, ceux qui attendent leur tour bavardent, les enfants jouent, l’attente devient un moment de partage, et l’ambiance semble moins lourde que dans les antichambres des administrations.

Le fait de disposer de lieux de répit est fondamental pour les communautés. Les plus jeunes, en particulier, y trouvent un espace d’émancipation éloigné des cadres plus contraignants de la famille ou de l’école.

Il arrive parfois que des liens préexistants trouvent une expression renouvelée dans ces lieux : à La Maxe (Moselle), plusieurs des participants venus se former dans le bus *Super Senior* se connaissent «d’avant». Jouer sur ces sociabilités préexistantes est également un moyen de toucher son public : en convainquant un membre d’un groupe de l’intérêt de cette acculturation, on augmente ses chances de toucher les autres. La communauté s’empare du lieu, elle le précède.

### **Dans ces lieux, on débat**

Ces espaces sociaux sont autant d’opportunités de se parler d’autre chose, ou de réfléchir aux causes de ce qui conduit à y venir. On a besoin d’aide pour des démarches, on finit par parler du pourquoi et du comment de la dématérialisation ; on veut être formé

au numérique, on finit par se demander si on a encore le choix. Le lieu de médiation devient un lieu de politisation, particulièrement vital dans un contexte de numérisation.

L'impact de l'émergence du web sur les arènes de débat est loin d'être évident. Romain Badouard, Clément Mabi et Laurence Monnoyer-Smith le résument: «savoir si, en ligne, nous sommes davantage confrontés à des arguments contradictoires (parce que le web permet la prolifération des prises de parole) ou si, au contraire, n'y sont portés à notre connaissance que des arguments qui nous confortent dans nos positions (parce qu'il permet à des groupes idéologiquement homogènes de bénéficier de leurs propres espaces de débat)»\*. À Sainte-Foy-la-Grande (Gironde), ce débat semble tranché. Les espaces publics en ligne ne favorisent pas tant la confrontation à des opinions divergentes, nécessaires à la formation d'une opinion éclairée. À Colombelles (Calvados), en revanche, l'un des participants à l'atelier radio affirme que c'est grâce au numérique qu'il a pu se politiser.

Quoi qu'il en soit, le fait de disposer d'espaces où se retrouver «en vrai», où se forger une opinion et confronter ses idées est une étape importante dans la mise en débat et la politisation du numérique. Peut-être même pourrait-on tirer le fil jusqu'à voir dans ces lieux un espace où les institutions peuvent sciemment chercher à être bousculées pour se renouveler. Arnaud Idelon projette cette éventualité en évoquant «un renversement entre le tiers-lieu modèle de sortie de crise et le tiers-lieu levier de mise en crise des modèles, devenant poil à gratter, miroir ou inspiration des équipements culturels»\*.

## Des lieux et des communautés

Ces lieux de sédimentation des communautés, de répit, de politisation, existaient déjà bien avant le numérique. Les publications de Ray Oldenburg, les travaux de Jürgen Habermas\* sur les cafés, et bien d'autres encore en ont fait un objet d'étude. Ces lieux seraient donc de nouveaux bureaux de poste ? de nouveaux bistrots ? de nouveaux garages ? de nouvelles sous-préfectures ? de nouvelles écoles ? de nouvelles bibliothèques ? Ils seraient destinés à répondre à la désertion des structures plus traditionnelles de certains espaces (le nombre de cafés en France est passé de 500 000 en 1900 à moins de 40 000 en 2016)\* ? C'est un peu de tout cela, et c'est tout autre chose, c'est une réponse à la fermeture des espaces traditionnels où se tissent ces liens, et c'est en même temps une nouvelle forme de lieu de vie, une forme qu'il est à la fois fascinant et complexe de définir.

Comment décrire ces espaces ? Le terme de « tiers-lieu » semble de prime abord tout indiqué, mais la littérature à ce sujet témoigne du caractère mouvant de cette définition dans le temps et dans l'espace. Le *tiers-lieu* est défini, en 1989, par le sociologue américain Ray Oldenburg\*, comme un lieu se distinguant avant tout de la maison et du travail (les premier et deuxième lieux), lieu de répit pour ses habitués, de rencontres, un lieu nivelleur, abolissant les différences et donc inclusif par nature, un lieu où ont cours la joie d'être ensemble, la simplicité et la conversation, un lieu où des communautés se structurent et se rassemblent.

Cette définition (appliquée par Oldenburg aux cafés, pubs, tavernes...) semble a priori distincte de ce qu'est aujourd'hui le tiers-lieu dans l'imaginaire collectif en France. Le sociologue Antoine Burret explique cette évolution et le dévoiement de la notion : « Pour Oldenburg, Klinenberg et bien d'autres avec lui, les tiers-lieux ont toujours joué un rôle clé dans la vie sociale et la vie politique en permettant aux personnes de se rencontrer, se divertir, discuter, critiquer, diverger, échanger ou coopérer ». Mais la marchandisation du secteur et l'intervention dans son champ des pouvoirs publics ont introduit dans les tiers-lieux « une dimension productiviste », « les lieux de “la joie d'être ensemble” deviennent les lieux du “faire ensemble” »\*.

De nombreuses structures visitées ne se revendiquent d'ailleurs pas de cette étiquette : centres sociaux, maisons de service aux publics, services municipaux, établissements scolaires, médiathèques... sans oublier que certains débats sont tenus dans la rue ! Une approche centrée sur la communauté, sur les communautés, plutôt que les espaces et les structures qu'elles occupent, peut alors être préférée. Stéphane Delahaye, responsable du Hub du Sud, qui fédère les écosystèmes de l'inclusion numérique du sud-est de la France, explique par ailleurs : « animer des communautés, ce n'est pas pareil que d'accueillir des groupes ! Ce qui fait alors le tiers-lieu, c'est la capacité d'une communauté à s'y réunir, à coopérer. » (entretien publié le 3 mars 2023, voir p.85)

Il semble aussi essentiel que les communautés qui se forment ainsi soient diversifiées : si le lieu ne s'adresse qu'à un type de population homogène et pré-déterminé, sa dimension « socialisante » et « créatrice » s'en verra

amoindrie. L'enjeu consiste bien plutôt à favoriser les rencontres entre citoyens d'origine, de générations ou de professions différentes mais animés par des problématiques ou des désirs complémentaires, et qui peuvent donc s'enrichir mutuellement à partir de cette diversité. À Épinal (Vosges), au tiers-lieu *Ailleurs*, un médiateur explique : « l'idée ici, ce n'est pas que les gens se croisent, mais que les gens se rencontrent ».

Christine Liefooghe rend compte de la tentation des collectivités « d'opter pour des solutions "clés en main" pour travailleurs nomades et entrepreneurs isolés ». Elle évoque également « la difficulté d'initier de "vrais" tiers-lieux, dont l'attractivité et le développement reposent moins sur l'agencement spatial du lieu que sur les milieux collaboratifs et créatifs qui peuvent y prendre racine »\*. À nouveau, la réussite du tiers-lieu n'est pas tant affaire de murs et de structures que de communautés et d'inscription dans une localité. Il n'est pas certain qu'un même modèle de « tiers-lieu » soit applicable partout : au contraire, les singularités locales sont fondamentales dans la constitution de ces « espaces-temps » collectifs.

Les échanges se déroulent souvent dans des lieux porteurs d'histoire et de sens pour ces communautés, d'hier et d'aujourd'hui. À Draguignan (Var), l'association *Mode 83* a par exemple investi un bâtiment dont l'histoire est ancrée dans la ville depuis des décennies. L'espace Millaud, qui a été transformé en tiers-lieu, a initialement abrité une gendarmerie, puis une école primaire. Il s'est ensuite transformé en collège et certains services municipaux ont également occupé les lieux, avant qu'un conservatoire de musique ne s'y établisse.

Installées dans un lieu marqué par une forte histoire sociale, culturelle et administrative, les activités quotidiennes de l'association continuent d'être marquées par son aura.

Cet héritage n'est pas sans apporter son lot de frictions, en particulier lorsque les communautés *nouvelles* ne prolongent pas celles qui ont fait vivre le lieu par le passé. Certains critiquent ainsi l'implantation de ces lieux dans des zones périphériques, qu'ils sont accusés de *gentrifier* en y attirant des populations plus urbaines et aisées.

Mickaël Correia explore ainsi, à travers plusieurs cas d'étude français, les «accusations de gentrification et d'uniformisation culturelle» attachées au dévoiement des friches et tiers-lieux culturels comme outils de valorisation des projets immobiliers, avec le soutien des pouvoirs publics locaux: «Ambitionnant de faire de la région Île-de-France une métropole compétitive et mondialisée, le projet d'aménagement territorial du Grand Paris entrevoit dans les tiers-lieux culturels un outil de promotion de son image de ville festive, innovante et écoresponsable à même d'attirer une “classe créative”. Une population de jeunes cadres qui serait, aux yeux des décideurs, vectrice de développement économique.»\*

Il arrive également que les riverains, qui parfois ont fréquenté le lieu dans ses précédentes formes, observent d'un œil circonspect cette récupération des lieux et des histoires. L'attraction des habitants des zones où sont implantés les lieux est d'ailleurs un enjeu qui est revenu à plusieurs reprises lors de nos échanges. C'est le cas à Colombelles (Calvados), où le Wip est installé à l'ombre d'une tour réfrigérante, dans les anciens locaux de la Société métallurgique de Normandie, fermée dans les

années 1990, et qui porte encore la marque d'une période difficile pour la commune, symbolique de la désindustrialisation de la France.

Ces histoires font évidemment émerger des trajectoires, des engagements personnels, l'investissement des communautés, des femmes et des hommes qui les portent.

La naissance du tiers-lieu *Cœur de Bastide* résulte par exemple d'un engagement concret des citoyens. Comme le rappellent Patricia Juthiaud et Marc Sahraoui, ses fondateurs : « 18 familles de Sainte-Foy-la-Grande décident de donner des locaux à ce projet. Ils forment une SCI, La Citoyenne, et achètent un immeuble de 750 m<sup>2</sup> au 44 rue Alsace Lorraine » (voir encart p.67). L'association compte d'ailleurs plus de 400 membres et repose sur l'énergie de nombreux bénévoles.

Impossible d'évoquer toutes ces différentes structures sans aborder les personnalités qui en sont à l'origine et qui les portent, parfois encore aujourd'hui. Sans leur vision, sans leur volonté et sans leur mobilisation quotidienne, beaucoup de ces lieux n'auraient pas vu le jour. Partout où des projets dédiés à l'accueil de publics se montent, ce sont des personnalités qui les font sortir de terre, et qui investissent du temps personnel.

## Des lieux... dans plusieurs lieux

Si ces lieux sont ouverts sur leur environnement, et accueillent les communautés qui les entourent, ils doivent parfois se déployer *hors les murs* pour aller à la rencontre de leurs publics. À l'image de la bibliothèque mobile ou du vendeur itinérant, il est alors néces-

saire d'aller vers. Des structures mobiles telles que les bus France services, bus *Super Senior*, café *Germaine*, *Ruralinette*... ont émergé pour assurer ce *dernier kilomètre* des services proposés aux citoyens. Il s'agit de dispositifs itinérants, le plus fréquemment des véhicules motorisés, aménagés pour accueillir du public et un ou plusieurs conseillers, qui sont déployés dans les espaces périphériques. Autour d'eux, la communauté peut se retrouver et prendre corps.

Ces dispositifs permettent de toucher le plus grand nombre. C'est le cas du bus *Super Seniors*, qui se rend fréquemment en tournée à La Maxe (Moselle), une commune d'un millier d'habitants de l'Eurométropole de Metz. Pour des populations plus âgées (c'est le cas des publics de *Super Seniors*, ciblés selon ce critère), dans des zones où la mobilité peut-être compliquée lorsque l'on ne dispose pas d'une voiture individuelle, ils permettent de remettre des services publics «au centre des villages».

Ils sont aussi déployés, au sein des espaces urbains ou périurbains, dans des quartiers où l'éloignement aux services publics est aussi marqué. À Avignon (Vaucluse), l'association Avenir 84 se déplace dans un bus France services déployé en pied d'immeuble dans tous les quartiers prioritaires de la ville. Certains des bénéficiaires expliquent que sans cette alternative, ils ne se rendraient pas à la mairie, dans les locaux de la CAF, en préfecture: les distances physiques (la simple traversée de la ville, sans voiture, est parfois compliquée) et symbolique (la crainte d'être mal accueilli, mal compris, une mauvaise expérience passée...) demeurent des barrières fortes.

Ces dynamiques se heurtent parfois à des difficultés

d'ordre administratif, face aux autorisations d'occupation de l'espace public à solliciter. Le maillage territorial s'en ressent, et certains bus ne peuvent pas visiter autant de communes qu'ils le souhaiteraient.

L'emplacement et la configuration des lieux (fixes ou mobiles) constituent également un enjeu prioritaire pour le programme France services. Une prise en charge réussie des publics est aussi fonction de la convivialité des lieux d'accueil. Comme le précisent Nicolas Turcat et Marianne Beaufils (voir encart p.70), «Aujourd'hui, ce sont en revanche les lieux et les équipements qui constituent la limite du programme. À l'image des collèges et des centres de santé pluridisciplinaires, les France services sont souvent hébergées dans des bâtiments publics neufs ou rénovés dans les années 60-70, en dehors des centres-villes et peu attractifs. Or ces lieux questionnent la scénographie et l'exemplarité (et donc les services et la manière de faire) de ce retour de l'État dans les territoires. [...] La rénovation ou le réaménagement des lieux permettra de les rendre plus attractifs et plus exemplaires et rasseoir la scénographie des services publics dans les territoires.»

Implantation et mobilité, scénographie et attractivité: autant de considérations fondamentales pour rechercher une réelle proximité et toucher le plus grand nombre de citoyens.

## Quels modèles pour quelle autonomie ?

La pluralité des lieux implique aussi la pluralité des modèles, et en particulier des modes de financement. À de nombreuses reprises, l'autonomie vis-à-vis des subventions publiques a été mise en avant par les équipes d'animation et de direction.

C'est tout d'abord un enjeu de liberté, d'indépendance vis-à-vis d'un pouvoir politique ou administratif dont on ne souhaite pas dépendre, ou du moins pas uniquement. Annie Lamballe le rappelle : « En plus des ressources permises par nos prestations, nous avons quelques financements pluriannuels, en particulier par la CAF, l'État, la MSA. Mais aujourd'hui, pour équilibrer notre budget, il nous faut répondre sans cesse à des appels à projets de l'État, des collectivités territoriales, des fondations, soit sur de l'investissement, soit sur un axe précis, si possible innovant, comme si on pouvait toujours faire de l'innovation sans prendre le temps de la pérenniser. » (entretien publié le 7 novembre 2022, voir p.93). C'est en conséquence un enjeu de pérennisation, souvent évoqué au sujet du renouvellement des contrats des conseillers numériques.

Le modèle des appels à projets (AAP) est quant à lui fréquemment remis en cause. Pour Garlann Nizon, spécialiste des sujets d'inclusion numérique : « Ce dispositif de financement n'est pas pérenne dans le temps. Il faut pouvoir dire stop à ce modèle qui ne permet qu'une visibilité à un an des projets. Il entretient par ailleurs une forme de précarité des structures et des emplois qui empêche la structuration de la filière et la montée en compétences indispensables au secteur. »

Sans parler de la mise en concurrence des structures : « Sur un même territoire, des acteurs donnés peuvent proposer des dispositifs qui finissent par se télescopier, créant ainsi des situations illisibles pour les publics en besoin. Des acteurs qui auraient tout intérêt à coopérer finissent par rivaliser » (entretien publié le 6 janvier 2023, voir p.105).

Les conclusions des participants au Conseil National de la Refondation\* confirment ce constat : « les modes de financements publics, reposant majoritairement sur des appels à projets ou appels à manifestation d'intérêt, privilégient les actions ponctuelles et de court terme, souvent orientées vers l'innovation ou l'expérimentation. »

De nombreux modèles voient donc le jour et sont autant de sources de financement qui assurent une part d'autonomie aux structures : formation professionnelle, location d'espaces, ou de bureaux pour des entreprises ou des *coworkers* individuels, dans des lieux où se renouvellent d'ailleurs les formes du travail... Des réflexions sont également menées à l'échelle nationale pour développer des dispositifs durables : convention plurianuelle d'objectifs, mutualisation, appels à communs et mise en réseau des communautés sont autant de leviers pour penser le temps long de la médiation et le développement d'une culture numérique partagée.

## PATRICIA JUTHIAUD ET MARC SAHRAOUI, FONDATEURS DU TIERS-LIEU CŒUR DE BASTIDE

L'association Cœur de Bastide est née en 2012 en tant que «pôle de coopération citoyenne» dans la ville de Sainte-Foy-la-Grande (ville de Gironde en QPV) avec pour objet d'accompagner les projets des habitants, des associations et des professionnels du Pays foyen pour redynamiser le centre-ville.

Trois ans plus tard, devant le succès de cette mobilisation, 18 familles de Sainte-Foy-la-Grande décident de donner des locaux à ce projet. Ils forment une SCI, La Citoyenne et achètent un immeuble de 750 m<sup>2</sup> au 44 rue Alsace-Lorraine. Son aménagement nécessitera 4000 heures de travaux de la part des bénévoles, en plus des investissements financiers. Aujourd'hui ce lieu accueille et accompagne plus de 100 personnes par jour grâce à une équipe de sept salariés et de 90 bénévoles. Au-delà du tiers-lieu initial, l'association a ouvert un Campus connecté, un accueil d'entreprises artisanales en création (broderie, couture), une maison des associations, un accompagnement scolaire, un café et même une librairie pour pallier la fermeture de la dernière de la ville.

La problématique du numérique est au cœur de ses interventions avec une recyclerie numérique, dont les ordinateurs réparés sont ensuite distribués aux élèves et aux familles foyennes, avec une équipe d'écrivains publics numériques pour faciliter l'accès aux droits des habitants, une plateforme de solidarité locale et des ateliers de médiation numérique soutenus par la fondation Orange et par l'État au titre de Fabrique numérique de territoire et de conseiller numérique France services.

## **FARAH SMATI, CONSEILLÈRE NUMÉRIQUE FRANCE SERVICES À AVIGNON**

Depuis trois ans, j'exerce le métier de conseillère numérique auprès de l'association Avenir 84 dans la ville d'Avignon. Je suis passionnée de numérique et de création digitale, mais aussi de psychologie et des sciences comportementales. Je baigne dans la culture web depuis 2009. Au cours de l'année 2022, j'ai également fait valoir mes acquis et obtenu une montée en compétences de par ma formation CNFS « Conseiller numérique France services ».

Ce qui m'anime dans mon travail se résume en deux points : la prospection et l'innovation. J'ai à cœur la résolution de problème et d'assister un public souvent démunie face à la digitalisation des données et du tout numérique. Il faut une appétence pour le social et le relationnel, car c'est un métier qui place l'humain au centre. Le secteur est en perpétuelle évolution ce qui nécessite une veille informationnelle constante. J'assiste régulièrement à des réunions de travailleurs sociaux et d'insertion afin d'échanger et de me tenir informée des problématiques. Je me forme auprès des structures du service public. Je peux faire appel à ma créativité et user de différents outils pour garantir l'accessibilité pour nos bénéficiaires, mais aussi d'un réseau de partenaires pour orienter et gérer au mieux les flux vers les différents acteurs du territoire.

Mes missions impliquent la prise en charge des bénéficiaires concernant l'accès à leurs droits et à la réalisation de leurs e-démarches, mais aussi l'animation d'ateliers d'initiation aux outils numériques (prise en main du matériel, installation d'applications, création mail, gestion des courriels, navigation Internet) dans un contexte d'illectronisme et de fracture

numérique. Concernant les démarches en ligne, je dispense un accompagnement de niveau 1 (demande de prestation en ligne, attestation de paiement, déclaration en ligne, accompagnement sur la gestion des espaces dématérialisés). J'ai également à ma charge des actions de médiation dans les permanences des Espaces Départementaux des Solidarités sur Avignon et dans notre bus itinérant France services.

Je m'occupe d'un public principalement en situation de précarité économique et sociale, résidant en zone classée quartier prioritaire de la ville. Cela requiert certains savoir-être: une écoute active, de l'empathie, de la patience ainsi qu'une neutralité et une résistance psychologique face à des situations souvent complexes. J'assiste tout type de public, des adultes, des seniors, mais aussi, des plus jeunes qui malgré leurs bonnes connaissances des outils numériques, présentent des lacunes sur le volet administratif.

Lors de mon accompagnement, le bénéficiaire ne se soustrait pas, il est acteur et je requiers sa participation indépendamment de son niveau. L'objectif est d'impulser une initiative et d'autonomiser l'usager. J'effectue aussi un travail de sensibilisation et de prévention sur les fraudes et dangers liés à l'activité en ligne. Je reçois dans un cadre sécurisé soumis aux règles de la protection des données personnelles.

Les bénéficiaires sont très reconnaissants de notre travail et nous gratifient souvent de remerciements et parfois même, de petits présents. Pour conclure, c'est un emploi enrichissant et d'utilité publique où je ne cesse d'apprendre et de me challenger.

**NICOLAS TURCAT, RESPONSABLE DU SERVICE  
«ÉDUCATION ET SERVICES AU PUBLIC»,  
ET MARIANNE BEAUFILS, CHARGÉE DE PROJET  
INCLUSION NUMÉRIQUE, DIRECTION DE  
L'INVESTISSEMENT DE LA BANQUE DES TERRITOIRES**

France services c'est avant tout une relation de confiance entre des agents, des conseillers et nos concitoyens. Les plus de 8 000 conseillers du réseau sont au cœur de la réussite du dispositif grâce à la relation qu'ils ont peu à peu tissée avec les citoyens et qui va bien au-delà d'un accompagnement à la réalisation de démarches administratives des 9 opérateurs. Ils accompagnent les usagers sur les grands services publics nationaux notamment de la sphère sociale, mais aussi des partenaires locaux de France services, comme l'inscription à la piscine municipale ou les assistantes sociales, et les aident dans leur usage du numérique du quotidien. Les conseillers ont par là développé un pouvoir de diagnostic et d'accompagnement presque personnel : ils connaissent leurs usagers, leurs problématiques, leur quotidien, alertent et redirigent vers les services publics et associatifs dont ils ont besoin. C'est cette relation particulière, inédite dans les services publics français depuis plusieurs décennies, qui explique les 92 % de taux de satisfaction, mesurés à travers notre dispositif de qualité de services, qui remonte avant tout l'accueil, l'amabilité, l'aide, l'écoute ou encore l'utilité dans les retours positifs à propos du programme.

France services constitue aujourd'hui un réseau d'hyper-proximité, au-delà de la question de la distance géographique, du fait de l'expérience et des compétences des agents souvent issus du travail social ou de l'accueil en mairie recommandés en grande partie par le bouche-à-oreille des usagers.

Mais le réseau capitalise aussi sur les marqueurs forts propres à chaque lieu forgés par des années d'activité et de relations partenariales. La part des partenaires locaux atteint aujourd'hui près de la moitié des accompagnements réalisés en France services. Riche de ce réseau d'hyperproximité, les France services sont l'occasion de renouveler la relation au citoyen en développant de nouveaux sujets, encore traités à la marge des services publics territoriaux alors même qu'ils exigent un fort ancrage local pour passer à l'échelle: les questions de citoyenneté (participation citoyenne, parentalité, éducation citoyenne), la transformation écologique (MaPrimeRénov, points de collecte, *repair cafés*...) ou les cultures numériques (conseillers numériques, pouvoir d'achat, sensibilisation...).

Aujourd'hui, ce sont en revanche les lieux et les équipements qui constituent la limite du programme. À l'image des collèges et des centres de santé pluridisciplinaires, les France services sont souvent hébergées dans des bâtiments publics neufs ou rénovés dans les années 60-70, en dehors des centres-villes et peu attractifs. Or ces lieux questionnent la scénographie et l'exemplarité (et donc les services et la manière de faire) de ce retour de l'État dans les territoires. Si la III<sup>e</sup> République avait tissé son maillage territorial au centre de toutes les villes et villages de France avec la loi municipale de 1884, l'après-guerre et les 30 glorieuses avaient poussé l'État à industrialiser ses services et les regrouper dans des cités administratives. Depuis la fin des années 2000, la rationalisation des lieux d'accueil, notamment des opérateurs techniques ou redistributifs (trésorerie, retraites, CAF, préfectures, etc.), s'est accélérée et la dématérialisation généralisée fait monter le sentiment d'abandon des Français qui a notamment contribué à la crise des gilets jaunes.

France services peut être l'occasion de transformer les lieux de services publics, pour en faire des espaces exemplaires et en avance sur leur temps : innovants en matière d'accueil et sobres énergétiquement.

L'ensemble du réseau aura été déployé d'ici la fin du premier trimestre 2023, il est aujourd'hui temps de le faire monter en puissance pour transformer les France services en véritables points d'ancrage des changements qui s'opèrent déjà au sein de la société et renouveler la relation aux citoyens. La Banque des Territoires a fait des enjeux de relation au citoyen une mesure phare de son action. Pour ce faire, elle se propose d'engager un programme visant à accélérer 1000 France services pour en faire des lieux exemplaires en matière d'inclusion numérique, d'écologie et de démocratie participative. Au côté de l'État, elle lancera en 2023 un accélérateur de projets territoriaux pour augmenter l'impact du réseau à travers deux dimensions : l'immobilier et les services locaux qu'on peut y trouver. La rénovation ou le réaménagement des lieux permettra de les rendre plus attractifs et plus exemplaires et rasseoir la scénographie des services publics dans les territoires ; tandis que la structuration de l'offre de services locale permettra de répondre aux besoins spécifiques des territoires et ancrer les thématiques de numérique, d'écologie et de citoyenneté au plus proche des uns et des autres. Des France services seront sélectionnées pour participer à un programme d'accompagnement resserré d'un an et un suivi au long cours comprenant un accompagnement personnalisé, la participation à une communauté de pair à pair, une mise à disposition d'outil en commun et enfin une mise à disposition d'ingénierie (design de services & aménagement, immobilier et montage financier) pour accélérer ses projets et améliorer sa relation au citoyen.

# VERS UNE CULTURE NUMÉRIQUE PARTAGÉE



## **Écouter avant de déployer: le débat avant toute chose**

Fonder tout projet de numérisation sur une écoute qualitative des acteurs et publics concernés à travers l'organisation de débats et rencontres dédiés.

Au premier rang des enseignements d'*Itinéraires numériques* figure la richesse d'une position d'écoute permanente, en ce qu'elle permet l'expression du vécu des citoyens lors d'exercices de débats et de partage.

Cette expression des expériences individuelles et des approches sensibles du numérique ne doit pas être minorée, venir ponctuer un processus administratif, aussi bien rodé soit-il, ni être reléguée au rang des anecdotes. Il ne s'agit pas de ne parler que d'émotions et de vécu, mais de leur donner leur juste place : ce sont souvent des clés d'entrée vers une meilleure compréhension du rapport, intime autant que collectif, que nous entretenons avec les technologies numériques.

De nombreux débats sont amorcés autour de la projection dans l'espace public d'outils techniques servant telle ou telle politique publique. On pense aux débats autour du déploiement des antennes 5G, aux algorithmes utilisés pour les attributions d'aides, à l'algorithme de la plateforme de gestion des voeux et d'affectation des lycéens Parcoursup ou encore à Affelnet pour les collégiens, ou à Mon Master pour les étudiants\*. Il arrive que ces dispositifs deviennent des sources d'angoisses et de craintes, quand ce n'est pas plus.

Un renversement de l'approche pourrait s'avérer salutaire à cet égard : une écoute attentive des sensibilités et des volontés pourrait précéder la proposition, si ce n'est la conception ou le renoncement à des dispositifs techniques. Il s'agit en somme de promouvoir

l'écoute et l'échange pour éviter des effets non désirés et parfois irréversibles.

Certains, à une échelle locale, ont déjà mis en place les modalités de ce dialogue. C'est le cas de Rennes, où Pierre Jannin, élu délégué au numérique et à l'innovation, anime un conseil citoyen du numérique directement impliqué dans l'élaboration des items de la stratégie numérique de la ville et de la métropole. Une démarche fructueuse dont il détaille les enjeux : «co-construire avec les citoyens, recréer ce lien brisé entre eux et les acteurs du numérique, la technologie et la science, promouvoir le dialogue avec tous les acteurs, pour remettre ensemble la technologie au service de la société et de ses grands enjeux d'égalité, de solidarité et d'écologie... autant de choses qui peuvent avoir une influence positive sur les valeurs de notre société.» (entretien publié le 5 avril 2022, voir p.111)

Dans la région Centre-Val de Loire, ce sont des acteurs de la société civile qui composent le Conseil Régional du Numérique, accompagnent l'exécutif régional et organisent un véritable «hack institutionnel» pour sensibiliser élus et services. (entretien publié le 16 mars 2023, voir p.122)

Cette approche est déjà celle de nombreuses personnes au sein de l'État, sa généralisation ne peut qu'être encouragée.

# **Socialiser le numérique : des technologies adaptées aux besoins des habitants et aux singularités territoriales**

Pour soutenir la mise en œuvre de dispositifs numériques adaptés aux besoins des populations et aux spécificités territoriales, évaluer les projets technologiques à la lumière de leurs enjeux sociaux et locaux et adapter les critères de financement de l'innovation pour un numérique producteur de solidarités et de communs.

Si l'on s'accorde facilement aujourd'hui pour souligner le caractère ambivalent du numérique, qui apparaît souvent comme un remède pouvant se renverser en poison, il est plus rare de s'interroger concrètement sur les conditions dans lesquelles ces nouvelles technologies peuvent avoir des effets bénéfiques pour les populations. Certains critères peuvent être identifiés. Tout d'abord, un dispositif numérique imposé par le haut (que ce soit par l'État ou par une entreprise privée) sans concertation avec les habitants et sans structures sociales d'accompagnement risque toujours d'effrayer et de créer un sentiment de défiance. À l'inverse, si le dispositif est transparent et si les individus sont mis en capacité de comprendre son fonctionnement, alors il pourra être approprié par les populations. Mais il devra aussi, pour cela, avoir une véritable fonction sociale et locale, en répondant aux besoins spécifiques des populations concernées. En effet, quand les calculs automatiques se substituent aux liens sociaux ou quand les processus standardisés se substituent aux savoirs singuliers (disparition des cafés et des petits commerces

remplacés par les places de vente en ligne, disparition des rapports humains et des conseils singuliers remplacés par des procédures «dématerialisées», disparition des dialogues entre personnes par des «interactions humains-machines», etc.), le développement du numérique est souvent vécu comme une forme d'invasion déshumanisante et uniformisante, dont les habitants se sentent exclus et à laquelle ils sont sommés de se soumettre et de s'adapter.

À l'inverse, quand les dispositifs numériques deviennent des supports de rencontres et de partage de savoirs, alors ils constituent des leviers pour renforcer les solidarités locales et le pouvoir d'agir des habitants, en leur permettant même parfois de se réapproprier leurs territoires en s'impliquant dans la vie collective. Pour cela, il faut parfois faire un pas de côté par rapport aux dispositifs numériques dominants, en inventant de nouveaux modèles de réseaux sociaux. Contrairement aux innovations déployées par les géants du numérique, la plupart des plateformes numériques co-conçues et co-construites par les chercheurs, les entreprises, les collectivités, les associations et les habitants ne disruptent pas les institutions locales, mais s'inscrivent en elles pour les soutenir\*, elles ne vendent pas des services, mais permettent la mise en commun des savoirs, elles ne quantifient pas les individus, mais renforcent les solidarités locales. Bref, elles font l'objet de confiance et sont porteuses d'une manière de faire société.

En ce sens, les innovations numériques qui sont susceptibles de renforcer les solidarités locales, la production de communs ou le partage des savoirs

et de s'inscrire localement en partenariat avec les institutions publiques et le tissu associatif gagneraient sans doute à être soutenues financièrement : le caractère durable et social de l'innovation technologique pourrait devenir un critère de financement déterminant.

## **Faire confiance à ceux qui font : soutenir les initiatives locales**

Agir dans une logique de soutien, de garantie et de coordination des initiatives de proximité pour favoriser leur émergence et leur structuration.

Que retenir de ce kaléidoscope de lieux, de communautés, de personnes, de structures, qui ont pris part au débat et contribuent, chaque jour, à la définition des contours de cette civilisation numérique plus sereine et souhaitable ? Il ne s'agit pas de promouvoir un modèle, d'en souhaiter la reproduction partout en France : chacun est unique et singulier, et chacun fonctionne selon des règles, des solidarités et des services qui lui sont propres. Néanmoins, deux constantes, interdépendantes, ont émergé.

La première, c'est une capacité à écouter et à valoriser la parole qui s'y exprime ainsi qu'à œuvrer pour la capacitation des habitants. Ce faisant, c'est un espace de confiance qui se crée, au sein duquel les publics accueillis peuvent partager leurs émotions, résoudre leurs problèmes, ou encore apprendre.

La seconde, c'est un ancrage territorial, au plus proche des publics. Il s'agit là d'un élément fondamental de leur histoire et de leur structuration, de leur capacité

à trouver leurs publics, à cerner leurs besoins, à mettre en réseau les porteurs de projets et à faire émerger des solidarités, à devenir des lieux du quotidien et plus seulement des lieux de l'exceptionnel.

La mise en valeur du rôle de la communauté (plus que la structure ou le lieu à proprement parler, « coquilles vides ») est centrale. Comme le rappelle Annie Lamballe : « Pour faire naître des projets, plutôt que de penser des modèles par le haut, comme c'est souvent le cas, il conviendrait également d'écouter les diagnostics et avis des acteurs de terrain, d'accompagner leurs volontés d'action et de leur donner les moyens de réaliser celles-ci. » (entretien publié le 7 novembre 2022, voir p.93)

Par ses capacités de compilation et de diffusion de l'information et des bonnes pratiques, de soutien humain, administratif ou financier à des initiatives, de facilitation des échanges, l'État a un rôle évident à jouer dans la structuration de l'écosystème.

Cependant, ce rôle de garant ne doit pas étouffer les bonnes volontés et les initiatives locales, en tentant de les faire rentrer dans des schémas stricts, définis loin du terrain, et ignorant, par nature, les particularités, les engagements individuels, les bienfaits de la proximité. Il s'agit donc pour l'État de prolonger une logique de soutien, de « permission de service public », plutôt que de prestation. Il ne s'agit pas de faire à la place de, mais plutôt d'assurer les conditions favorables à l'émergence des solutions adaptées aux contextes locaux, et émergentes de ces contextes eux-mêmes, en fonction des besoins et des désirs des habitants. C'est là que l'impact de l'État sera le plus puissant : permettre à

l'ensemble des parties prenantes de se mettre en réseau, pour déterminer et garantir des lignes claires, structurer leur gouvernance ; maintenir des espaces de dialogue ; valoriser l'expérimentation et la différenciation lorsqu'elle permet une réponse adaptée aux besoins locaux... en un mot, faire confiance, tout en étant digne de confiance. C'est cet équilibre que rappelle Stéphane Delahaye : «certains services de l'État (en central comme en déconcentré) sont ainsi de bons partenaires. Nous devons tout de même faire attention à ne pas trop uniformiser la manière dont on met en place les lieux de médiation numérique car leur diversité est bien souvent une force d'innovation pour répondre aux enjeux d'une société dorénavant passée en régime numérique.» (entretien publié le 3 mars 2023, voir p.85)

## **Un service public pour une culture numérique partagée**

Mettre en réseau acteurs académiques, programmes nationaux et structures de terrain pour définir, structurer et diffuser une culture numérique partagée.

Comme le rappelle Claire Hédon, «pouvoir atteindre nos services publics crée de la cohésion sociale, c'est un élément constitutif de notre République», mais cet accès ne constitue pas l'unique facteur de cohésion sociale. À cela s'ajoute tout ce que le numérique emporte comme autres relations : notre relation aux autres, notre relation au travail, notre relation aux loisirs et à la culture, etc. Le numérique s'est immiscé partout et son utilisation, ou plutôt son adoption,

sont devenues une condition *sine qua non* de notre capacité à faire société, à nous parler, à nous comprendre et à avancer ensemble. À terme, il importe de favoriser l'émergence et la diffusion d'une culture numérique partagée.

Tous les jours, des acteurs académiques et culturels analysent les impacts du numérique sur notre quotidien, identifient les mécanismes à l'œuvre derrière les outils, portent des regards interdisciplinaires sur ces transformations, vulgarisent et disséminent ces savoirs.

Tous les jours, des programmes nationaux s'appuient sur ce socle pour structurer des réponses à ces impacts : la MedNum fédère les acteurs de la médiation numérique, de même que l'association nationale France Tiers-Lieux ; l'Agence nationale de la cohésion des territoires accompagne les collectivités locales ; des rassemblements comme Numérique en Commun[s] font vivre cet écosystème et facilitent le partage des pratiques ; la Banque des Territoires soutient les politiques d'inclusion ; la Direction interministérielle de la transformation publique encourage la concertation et la consultation via le Centre interministériel de la participation citoyenne, et appuie l'émergence et l'expérimentation de projets locaux à travers les laboratoires d'innovation territoriale... Ces organisations, et beaucoup d'autres, constituent autant d'amorces de la nouvelle civilisation numérique qui tend à émerger.

Il semble essentiel aujourd'hui d'articuler de manière plus étroite les recherches académiques au sujet des enjeux du numérique avec les programmes nationaux ou les initiatives locales, afin de produire une véritable intelligence collective du numérique coordonnée

sur le territoire. L'innovation numérique pourrait ainsi se développer dans le cadre de projets de recherche-action ou de recherche contributive, associant les chercheurs, les ingénieurs, les entreprises, les associations, les collectivités territoriales et les habitants.

C'est dans cette optique qu'a œuvré le Conseil national du numérique, en proposant dans plusieurs ouvrages des réflexions fondamentales et interdisciplinaires sur les enjeux civilisationnels du numérique et en confrontant ces réflexions aux pratiques locales, pour permettre leur appropriation et leur mise en débat par les acteurs de l'écosystème numérique, les collectivités territoriales et les citoyens.

Tous les jours, au plus près du terrain, nombreux sont ceux qui s'engagent dans une démarche d'aller-vers, de formation, de médiation, accueillent et accompagnent, financent, débattent et politisent. Ce sont des structures associatives, des tiers lieux, des entreprises de l'économie sociale et solidaire, des centres sociaux, des musées et des micro-folies, des élus locaux et des agents de collectivités, des conseillers numériques, des entreprises telles que La Poste, ou encore des acteurs de l'éducation nationale ou populaire...

C'est de la reconnaissance et de la mise en réseau de ces énergies, d'une confiance ainsi que d'un soutien envers ceux qui font, que pourra émerger une dynamique collective de définition, de structuration et de diffusion d'une culture numérique partagée.

# LES ENTRETIENS



|   |            |
|---|------------|
| <b>Retour sur trois décennies<br/>de médiation numérique</b>  |            |
| STÉPHANE DELAHAYE   | <b>85</b>  |
| <b>Encourager l'émancipation</b>  |            |
| ANNIE LAMBALLE  | <b>93</b>  |
| <b>Comprendre ce que l'on comprend<br/>du numérique</b>   |            |
| NICOLAS ROUSSEL   | <b>99</b>  |
| <b>Quels modèles pour soutenir<br/>la médiation numérique ?</b>                                       |            |
| GARLANN NIZON   | <b>105</b> |
| <b>À Rennes, mettre le numérique<br/>entre les mains des citoyens</b>                                 |            |
| PIERRE JANNIN   | <b>111</b> |
| <b>Comment faire participer<br/>le plus grand nombre ?</b>  |            |
| CHANTAL JOUANNO   | <b>116</b> |
| <b>Un espace de parole et de participation<br/>pour l'écosystème numérique régional</b>               |            |
| CONSEIL RÉGIONAL DU NUMÉRIQUE<br>DU CENTRE-VAL-DE-LOIRE   | <b>122</b> |
| <b>« Chaque grande révolution technique<br/>s'accompagne d'une révolution des<br/>institutions. »</b> |            |
| ALAIN SUPIOT  | <b>128</b> |

# **Retour sur trois décennies de médiation numérique**

**ENTRETIEN AVEC STÉPHANE DELAHAYE,  
RESPONSABLE DU HUB DU SUD**

**3 MARS  
2023**



**Ancien adjoint au numérique à la mairie de Martigues, Stéphane Delahaye est responsable du *Hub du Sud*<sup>1</sup>, qui regroupe les écosystèmes de l'inclusion numérique du sud-est de la France. Il revient sur l'évolution des dispositifs de médiation numérique, de ses prémisses à aujourd'hui.**

**Vous êtes engagé dans la médiation numérique<sup>2</sup> depuis plus de vingt ans: de quelles évolutions majeures avez-vous été le témoin?**

Au tournant des années 2000 est lancé le *dispositif « nouveaux services - emplois jeunes »*<sup>3</sup>. L'État appréhende tout juste la question de la fracture

numérique et cherche à accompagner les personnes qui ne disposent pas encore d'équipements: on forme à l'utilisation du CD-Rom, on utilise le logiciel Adibou pour permettre aux enfants d'appriover l'ordinateur, etc. À cette époque-là, c'est le terme d'animation multimédia qui prévaut. Les lieux et les animateurs qui dispensent ces programmes sont alors (pour la plupart) issus du monde de l'animation socioculturelle (Maisons des Jeunes et de la Culture, maisons de quartier, etc.). Ils ont l'habitude d'accueillir des publics et de proposer des ateliers collectifs.

Le lancement du *label Cyber-base*<sup>4</sup> par la Caisse des dépôts et consignations en 2000 marques un tournant dans la structuration de la filière de la médiation numérique. Ce dispositif national a pour vocation de former aux technologies de l'information et de la communication. Après la figure de l'animateur (dont les activités structurent la communauté et s'insèrent en son sein) est apparue celle du formateur initiateur (dont les activités vont revêtir un caractère pédagogique auprès de la communauté): un nouveau métier se structure avec les agréments, référentiels, labels et évaluations qui l'encadrent. À la différence des premières actions de médiation numérique, inspirées par le monde

de la culture et de l'éducation populaire, la structuration de la filière incarnée par Cyber-base évolue sur le modèle de l'école traditionnelle, où le mobilier et l'aménagement de l'espace sont prédéterminés. Cette disposition *salle de classe* se retrouve encore bien souvent dans les organismes de formation.

Cette logique de transmission des savoirs est une des façons de faire de la médiation numérique, mais d'autres postures existent : des ateliers dans un fablab, des ateliers de contribution à un commun numérique, etc. Aujourd'hui, la volonté de faire plus de collectif se heurte parfois à des espaces qui ne le permettent pas forcément, lorsqu'ils sont organisés sur le modèle hiérarchique et cloisonné de la salle de classe.

**Est-il possible de rassembler des acteurs et structures aussi variés autour d'une bannière commune ?**

Les acteurs de la médiation numérique ne se présentent pas toujours comme «médiauteurs numériques» !

De l'animateur multimédia au médiateur actuel en passant par le formateur, l'accompagnant, l'aidant ou le conseiller, la standardisation des dispositifs de médiation numérique n'a jamais vraiment été opérante. Cela peut s'expliquer par l'hétérogénéité des structures porteuses, de leurs financements, de leurs modèles économiques, des outils utilisés, etc. Cela a participé à l'invisibilisation de la filière : ses acteurs ne sont pas toujours identifiés par les élus, des potentiels financeurs ou partenaires. Pour autant, une bannière commune nationale pourrait exister via la *Mednum*<sup>5</sup> dont la mission consiste à «créer et accélérer des solutions pour favoriser l'inclusion et la médiation numériques sur tout le territoire».

**Il est souvent question des lieux où s'opèrent la médiation numérique, le tiers-lieu notamment, mais le consensus sur ce que cette notion recouvre n'est pas clair, comment expliquer cela ?**

moi apporté de la confusion : tout le monde ne comprend pas ce que le terme recouvre et les publics visés ne se sont pas encore totalement approprié ce qu'il désigne.

Avec des chercheurs et des pionniers, comme *Antoine Burret*<sup>6</sup>, sociologue spécialiste des tiers-lieux, nous avons à l'époque travaillé sur l'accompagnement de cinq lieux en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en insistant sur l'aménagement ou encore l'accueil des publics constitués en communauté. En effet, animer des communautés, ce n'est pas pareil que d'accueillir des groupes. Ce qui fait alors le tiers-lieu, c'est la capacité d'une communauté à s'y réunir, à coopérer (au sens premier du terme : faire œuvre ensemble). Ce changement de paradigme a perturbé l'organisation de certains lieux historiques. En effet, à la différence par exemple d'un centre social conventionné sur un territoire précis, avec une gamme de services et des publics précis, un tiers-lieu doit parler à tous les publics, peu importent leurs caractéristiques et l'objet de leur activité. Il accueille ainsi des communautés d'intérêts, de projets, de thématiques qui se croisent, voire même qui co-animent le lieu.

Et alors même que l'interprétation de la notion change selon les structures et les communautés qui la font vivre, l'engouement de l'État depuis quelques années pour les tiers-lieux a conduit les acteurs de la médiation numérique à massivement emprunter ce virage. Nombre d'entre eux ont ainsi participé à de nombreux travaux dans le cadre du dispositif *movilab.org*, une plateforme contri-

butive qui ambitionne d'être un commun numérique pour la documentation des tiers-lieux dont les tiers-lieux numériques. Ce travail de recherche permanent s'est organisé de la manière la plus ouverte possible: tout doit être partagé et partageable, tout dispositif numérique ou projet créé doit aboutir au partage de son code source, etc.

Cependant, je n'avais pas forcément vu venir le phénomène de marchandisation qui allait accompagner l'essor des tiers-lieux. Des promoteurs privés se sont par exemple inspirés de nos travaux pour intégrer concrètement la notion à leurs organisations: sont ainsi nés un certain nombre d'espaces avec des «poufs de couleurs» et des tableaux multimédias, mais ça ne suffit pas à en faire des tiers-lieux. Ce phénomène de récupération et de non-maîtrise des principes fondamentaux des tiers-lieux s'est aussi vérifié chez certains acteurs publics: un jour un élu m'a dit «nous avons un lieu vide et nous souhaitons en faire un tiers-lieu». Toute la difficulté dans ce type d'échange consiste à inverser l'ordre des choses en posant une autre question: «Existe-t-il des communautés de projets sur le territoire qui manquent d'un lieu?».

#### **Comment l'État a-t-il accompagné ces mouvements?**

L'État a été l'initiateur des premières actions de médiation numérique.

En 1997, le Premier ministre Lionel Jospin a lancé le PAGSI (Plan d'Accès Gouvernemental pour la Société de l'Information) qui comprenait un volet d'Accès Public à Internet. En 2001, Alain Giffard, alors président de la Mission interministérielle pour l'accès public à la micro-informatique, à l'Internet et au multimédia (MAPI), souhaitait coordonner l'action du gouvernement pour que chaque Français puisse avoir accès à Internet avec un accompagnement humain dans un lieu public. C'est de cette volonté politique et des travaux de la MAPI que sont nés les Espaces Publics Numériques (EPN) et les premières déclinaisons opérationnelles par les

ministères (ECM, Points Cyb, P@T) et par la Caisse des Dépôts et Consignations (label Cyber-base). Les collectivités ont elles aussi décliné la charte EPN de leur côté (Cybercentres de Strasbourg, PAPI à Brest, ERIC en Paca, EPI dans la Drôme...) et ont souvent pris le relais du désengagement progressif de l'État au tournant des années 2010 dont l'aboutissement a été la fin des Cyber-bases en 2014.

Mais actuellement, avec l'accélération de la numérisation des processus administratifs, l'État a repris la main avec une politique publique d'inclusion numérique très volontariste. En 2018, Mounir Mahjoubi a lancé la première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI), qui va évoluer à l'issue des concertations de la thématique inclusion du Conseil National de la Refondation numérique menées depuis quelques mois. Entre-temps, l'État s'est mobilisé à travers le financement du dispositif des conseillers numériques France services (CNFS), *financé en 2023 à hauteur de 44 millions d'euros*<sup>7</sup>. Et dans un mouvement de va-et-vient, il est possible qu'à l'avenir la stratégie soit celle du désengagement progressif, avant de laisser de nouveau la main aux collectivités territoriales. Cela permet de capitaliser sur la dynamique des acteurs en place, mais peut pour autant favoriser des inégalités de traitement de l'inclusion entre des territoires plus ou moins bien lotis.

**Comment cette relation  
pourrait-elle évoluer?**

Il faut savoir gré à l'État d'avoir réussi à mettre en place des dispositifs clairs

et visibles tels que France services (maisons, bus) ou les conseillers numériques. Cela permet aux services et aux actions d'accompagnement autour du numérique de commencer à être enfin identifiés par la population. C'est justement là le rôle de l'État que de les rendre visibles et d'en assurer une certaine égalité de répartition et d'accès sur le territoire, avec un tronc commun de services. La mise en place opérationnelle et le contenu mis en œuvre au

sein des structures doivent néanmoins être suffisamment libres. En effet, le travail d'un conseiller numérique par exemple diffère selon la zone géographique où il se trouve : ce ne sont pas les mêmes besoins et cadres d'accompagnement dans la Creuse que dans un quartier prioritaire de la ville !

Certains services de l'État (en central comme en déconcentré) sont ainsi de bons partenaires. Nous devons tout de même faire attention à ne pas trop uniformiser la manière dont on met en place les lieux de médiation numérique car leur diversité est bien souvent une force d'innovation pour répondre aux enjeux d'une société dorénavant passée en régime numérique.

**1** [www.hubdusud.fr](http://www.hubdusud.fr)

**2** *Movilab - Réinventer les médiations numériques:*  
« La médiation numérique peut être définie comme l'accompagnement jusqu'à l'autonomie de tous les publics dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques. » - [movilab.org/wiki/R%C3%A9inventer\\_les\\_m%C3%A9diations\\_num%C3%A9riques#Qu'est-ce\\_que\\_la\\_m%C3%A9diation\\_num%C3%A9rique.3F](http://movilab.org/wiki/R%C3%A9inventer_les_m%C3%A9diations_num%C3%A9riques#Qu'est-ce_que_la_m%C3%A9diation_num%C3%A9rique.3F)

**3** [dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/le-programme-nouveaux-services-emplois-jeunes-vu-par-les-employeurs-et-les-jeunes](http://dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/le-programme-nouveaux-services-emplois-jeunes-vu-par-les-employeurs-et-les-jeunes)

**4** [fr.wikipedia.org/wiki/Cyber-base](http://fr.wikipedia.org/wiki/Cyber-base)

**5** [lamednum.coop](http://lamednum.coop)

**6** [movilab.org/wiki/Utilisateur:Antoine](http://movilab.org/wiki/Utilisateur:Antoine)

**7** [www.banquedesterritoires.fr/les-conseillers-numeriques-france-services-devraient-passera-4000-8000-dici-la-fin-du-quinquennat](http://www.banquedesterritoires.fr/les-conseillers-numeriques-france-services-devraient-passera-4000-8000-dici-la-fin-du-quinquennat)

# Encourager l'émancipation

ENTRETIEN AVEC ANNIE LAMBALLE,  
COPRÉSIDENTE DE LA FÉDÉRATION  
DES CENTRES SOCIAUX DE VENDÉE

7 NOV.  
2022



93

Annie Lamballe est coprésidente de la Fédération des centres sociaux de Vendée et de l'espace de vie sociale baptisé Café Germaine. Il s'agit d'un camion numérique qui a développé, entre autres, la démarche de porteurs de parole pour encourager les citoyens à s'exprimer. Le 18 juillet 2022, dans le cadre d'Itinéraires numériques, le Conseil national du numérique a participé à une session de porteur de paroles proposée par le Café Germaine, sur la place Napoléon de La-Roche-sur-Yon. Tout l'après-midi, plusieurs dizaines de passants se sont prêtés au jeu en répondant à cette affirmation un brin provocatrice : « le numérique, ça sert à rien ! ».

**Comment avez-vous lancé la démarche des porteurs de parole ?**

Lorsque nous avons créé Germaine, nous avions dans un premier temps un axe très numérique, orienté autour

d'une logique de convivialité et d'itinérance. Notre animateur était un geek, au sens positif du terme : passionné du numérique, très inventif, débrouillard. Cette tonalité numérique nous a fait reconnaître dans le paysage médiatique. Mais nous nous sommes assez vite rendu compte que ces outils n'avaient du sens que si nous allions autrement à la rencontre des habitants pour mieux percevoir les problématiques locales et les enjeux qui en découlaient.

Nous recevions beaucoup de sollicitations de la part des centres sociaux et de partenaires, CCAS, associations, institutions... mais plutôt dans une logique de prestation. « Quelle activité pouvez-vous nous proposer ? », sans qu'ait été toujours réfléchie en amont la finalité de notre intervention, qui déterminerait notre manière d'aller vers les habitants. Une difficulté donc à sortir d'un cadre institutionnel et formel.

Le confinement, qui est arrivé peu de temps après, a accentué cette envie d'un changement de para-

digme dans les pratiques des uns et des autres. Le mot *aller-vers* est devenu à la mode. Mais aller-vers ne signifie pas juste de sortir de ses murs, il s'agit d'aller à la rencontre des gens sur l'espace public dans le respect de leur altérité, de leur personnalité et de leur discréction. Nous avons donc développé le *porteur de paroles*, une technique d'interpellation, qui se veut non-intrusive, respectueuse, empathique, conviviale et aussi surprenante. L'idée, c'est de donner envie aux passants de s'arrêter, en attirant l'œil, le regard, et en commençant à discuter avec ceux qui le veulent bien. Le côté *flashy* de notre camion (servant de cadre à ces animations), le déguisement en homme-sandwich (durant l'après-midi, un animateur a arpente la place avec une pancarte où il était écrit «le numérique, ça sert à rien»), la robe rouge (sur d'autres événements, l'un des animateurs porte une robe rouge voyante pour attirer les passants) et la petite germaine (un triporteur permettant, par exemple, de faire le tour de la place pour mobiliser des badauds), le fait qu'on propose du café ou de la citronnade... tout ça interpelle! Il y a des gens qui viennent spontanément et d'autres plus en retrait, mais qui observent.

**Durant cet après-midi,  
de nombreuses idées se  
sont exprimées, mais aussi  
de nombreuses émotions.**

Dès lors qu'on s'intéresse aux personnes et qu'on est dans une relation d'empathie et d'écoute active, ça permet de s'exprimer plus facilement.

Nous sommes dans une société où l'écoute n'est pas si courante que ça. On est centré sur soi, on a envie de se raconter, mais est-on si attentif à l'autre? Et puis actuellement, dans les institutions, les vrais lieux d'écoute deviennent de moins en moins courants. De nombreux accueils sont «virtualisés» ou «procédurisés», il faut prendre rendez-vous en ligne, le temps d'échange est parfois compté... De nombreuses personnes expriment leur désarroi et nomment un sentiment de déshumanisation. Dès lors qu'on ouvre des espaces de rencontre

et de parole, on facilite l'expression. Dans ces moments de *porteur de paroles*, chacun peut exprimer ce qu'il vit. Alors oui, l'émotion est parfois au rendez-vous. Beaucoup de personnes évoquent leur satisfaction d'avoir discuté avec nous. C'est effectivement quelque chose qui revient régulièrement. C'est pour cela que l'on *brieve* beaucoup nos animateurs sur le fait d'être dans une écoute attentive et bienveillante. Lors de ces temps de rencontre, on découvre aussi les passions, les envies et les potentialités de nos interlocuteurs, ce qui permet de les mettre en relation avec les structures locales, susceptibles de les intéresser.

**Comment concevez-vous  
votre rôle dans l'ouverture  
d'un débat sur le numérique?**

Pour nous, la médiation se structure autour de l'accueil, de l'écoute, de l'acculturation et ensuite de la pratique et

de l'orientation. Dans les centres sociaux, on fait de la détection des besoins afin de permettre l'organisation de réponses collectives, quand elles n'existent pas par ailleurs. On met en place des activités: jouer sur le plaisir et la découverte, pour sensibiliser et démystifier le numérique. Aujourd'hui, le numérique est devenu incontournable. Pour autant, de nombreuses personnes ne savent pas s'en servir ou en ont peur. L'idée est de leur montrer que c'est possible et qu'ils sont en capacité de mettre le numérique en pratique.

Je pense à un exemple dans le Fab'Lab d'un centre social du sud Vendée. Une dame âgée, curieuse de voir une jeune fille utiliser une brodeuse numérique, est venue discuter avec elle. Elles ont échangé sur la couture, les vertus de la broderie traditionnelle ou numérique et se sont promis de s'entraider chacune sur leurs compétences respectives. L'enthousiasme était au rendez-vous de leur rencontre et le numérique a commencé à devenir moins rébarbatif pour la seniore. D'autres personnes entrent dans le numérique par les photos, le scrabble, la généalogie... Ce que nous voulons

privilégier, c'est une entrée par le ludique ou par la passion!

Nous travaillons également avec les Petits Débrouillards, une association qui a une approche scientifique de la nature: nous allons dehors avec des enfants. À partir d'une fleur trouvée, nous allons ensuite sur Internet pour comprendre ce qu'on a vu, puis on utilise une découpeuse numérique pour faire un sticker représentant cette fleur, qui pourra orner un sac, un carnet... Tout cela participe de la démystification du numérique, tant pour les enfants que les parents. On a généralement si peur de faire des bêtises qu'on n'ose pas faire. Si on apprend à travers quelque chose qui nous passionne, alors on apprend à maîtriser l'outil et à être plus intuitif.

Derrière cela, il y a la question émancipatoire: comment réfléchir avec les publics sur la place du numérique dans leur vie? Comment multiplier les espaces d'apprentissage? Comment conscientiser le débat au-delà de la plainte? Comment être pragmatique, tout en ayant une vraie visée politique de l'émancipation, celle qui va contribuer au changement? Le changement viendra aussi de toutes ces micro-actions locales, qui à un moment ou l'autre interféreront avec les changements institutionnels. Il y a besoin de ces micro-expériences locales, qui vont faire rivières et percuter les choix politiques. Pour faire naître des projets, plutôt que de penser des modèles par le haut, comme c'est souvent le cas, il conviendrait également d'écouter les diagnostics et avis des acteurs de terrain, d'accompagner leurs volontés d'action et de leur donner les moyens de réaliser celles-ci. C'est dans la conjugaison des logiques descendantes et ascendantes que nous avancerons ensemble, pouvoirs publics et société civile.

**Comment diffuser  
cette méthode?**

Ce qui nous semble important, c'est déjà d'expérimenter dans notre propre réseau des techniques d'animation et de débat, un peu différentes, moins traditionnelles, afin de les modéliser ailleurs, de faire

ricochet, que ce soit dans nos centres sociaux et espaces de vie sociale adhérents ou dans les structures de partenaires. Ceux-ci, en effet, viennent nous chercher sur l'originalité de la démarche du Café Germaine. Lorsque par exemple, on travaille avec des CCAS on va associer notre démarche d'aller-vers avec leurs pratiques à eux, comme celles autour de l'accès aux droits. La complémentarité qui s'installe avec leurs propres interventions vient enrichir le partenariat, ouvrir de nouveaux possibles et au final rendre service aux habitants des territoires concernés.

**Les enjeux de financement des structures reviennent souvent dans nos échanges...** Effectivement, c'est un vrai problème pour nous, comme pour nombre d'associations d'éducation populaire.

Nous sommes reconnus sur notre savoir-faire et notre expertise, mais insuffisamment financés sur ces deux points. En plus des ressources permises par nos prestations, nous avons quelques financements pluriannuels, en particulier par la CAF, l'État, la MSA. Mais aujourd'hui pour équilibrer notre budget, il nous faut répondre sans cesse à des appels à projets de l'État, des collectivités territoriales, des fondations, soit sur de l'investissement, soit sur un axe précis, si possible innovant, comme si on pouvait toujours faire de l'innovation sans prendre le temps de la pérenniser.

Nous regrettons que la dimension «fonctionnement» devienne de plus en plus secondaire, faisant fi de l'ingénierie qui fait la force de nos associations et au détriment de la vision à long terme qui inscrit la transformation sociale dans le temps. D'ailleurs, le dernier observatoire de l'inclusion numérique réalisé par la Mednum souligne bien ce problème en évoquant «le manque de financement qui constitue un frein au développement, l'insuffisance du soutien public, la complexité et la dispersion des financements publics».

# **Comprendre ce que l'on comprend du numérique**

ENTRETIEN AVEC NICOLAS ROUSSEL,  
DIRECTEUR DU CENTRE INRIA  
DE L'UNIVERSITÉ DE BORDEAUX

5 OCT.  
2022



**Nicolas Roussel est informaticien, chercheur spécialiste des interactions humain-machine. Il est directeur du centre Inria de l'université de Bordeaux et administrateur de Cap Sciences. À l'occasion de la première étape d'*Itinéraires numériques*<sup>1</sup> en juin 2022, le Conseil national du numérique s'est rendu au collège Nelson Mandela de Floirac, pour participer à une matinée d'échange autour du numérique avec des élèves de quatrième, des chercheurs du centre Inria de l'université de Bordeaux et des médiateurs de Cap Sciences.**

**Qu'est-ce qui a motivé l'organisation de cette matinée d'échanges avec des collégiens ?**

À l'origine, nous avions envie d'organiser des rendez-vous réguliers entre nos scientifiques et des citoyens, sans être dans une posture trop descendante, pour expliquer ce que nous faisons et le monde numérique dans lequel nous vivons, mais surtout pour comprendre leur rapport au numérique, ce qui les intéresse.

Le numérique n'est pas un phénomène naturel, un objet de la nature, qui préexistait à l'humanité, comme la physique ou la biologie. Personne ne peut dire ce qu'est le numérique, il s'invente en permanence. Si j'étudie les galaxies, que c'est mon métier, je sais plus de choses sur les galaxies que les habitants de ma ville. Mais si je parle du numérique, quelque chose qu'on invente tous ensemble, j'aurais certes peut-être plus d'éléments, parce que c'est mon métier, et que je travaille dessus depuis trente ans. En revanche, lorsqu'il s'agit de savoir quel numérique il nous faut pour demain, je n'en sais pas plus que les autres, qui y sont aussi confrontés.

C'est donc intéressant de ne pas venir en voulant expliquer le numérique, mais plutôt en demandant aux participants ce qu'ils en comprennent, ce qu'ils aimeraient faire avec, et aussi ce dont ils ont besoin sans lien

évident avec le numérique, pour voir si nous ne pouvons pas faire ce lien, développer des choses qui répondent à leurs envies, à leurs besoins.

Mon domaine de recherche est l'interaction humain-machine, c'est-à-dire la manière dont on conçoit et fabrique concrètement des systèmes informatiques adaptés ou adaptables à ce que nous voulons collectivement, en tant que citoyens. Ce qui m'intéresse, ce n'est pas le numérique en tant que tel, mais ce que les personnes veulent en faire, pour qu'on puisse ensuite produire le numérique adéquat. Ce n'est pas si répandu que ça finalement comme approche. Quand on est spécialiste, on n'a pas envie de s'entendre dire « ton truc, je n'en veux pas », mais là, ce n'est pas grave, ce qui est important c'est de déterminer si l'on peut répondre aux besoins et désirs collectifs, avec ou sans numérique, et sans choisir a priori une forme particulière de numérique (de l'IA, une interface immersive, une chaîne de blocs, etc.).

**Que peut-on retirer de cette démarche de compréhension ?**

On peut prendre l'exemple des métavers, un sujet dont on entend beaucoup parler, en se demandant si cela va se faire, si cela va fonctionner, si on peut en tirer beaucoup d'argent... Il faut se demander pourquoi cela nous intéresse tant, ce que nous en attendons, ce que nous en espérons. De même pour les NFT, si c'est simplement pour l'arnaque, il faut laisser tomber, mais s'il y a des opportunités intéressantes, essayons de corriger la manière dont c'est fait aujourd'hui pour y répondre.

Cette démarche peut aussi s'appliquer aux impacts du numérique sur la transition climatique. Dans le cadre de la COP 27, avec Cap Sciences, nous allons travailler avec des lycéens qui vont plancher sur ce que peut faire le numérique pour la transition climatique. Aujourd'hui les relations entre numérique et environnement sont essentiellement vues sous l'angle de la sobriété, alors que beaucoup

de choses n'en relèvent pas. Si la seule chose dont on parle c'est la diminution de la consommation électrique, si on ne peut pas montrer qu'on sait faire des choses positives pour l'environnement avec le numérique, alors il vaut mieux tout éteindre.

Nous allons rencontrer des lycéens pour parler de trois volets sur lesquels, justement, le numérique peut apporter quelque chose :

- 1 Le premier, c'est l'anticipation : comment prévoir ce qui pourrait ou ce qui va se passer en termes de changement ou d'événements climatiques ? Comment améliorer les modèles climatiques ? Comment modéliser l'évolution du trait de côte, les inondations, les tempêtes, les feux de forêt... ?
- 2 Le deuxième, c'est l'atténuation : comment limiter les changements climatiques, les impacts humains, réduire l'empreinte environnementale du numérique et d'autres secteurs, en optimisant des processus de production ou de consommation par exemple... ?
- 3 Le troisième, c'est l'adaptation, même si on anticipe et qu'on atténue, il risque de se passer des événements non prévus. Que faire maintenant pour être mieux préparé le jour où les catastrophes arrivent, pour que les choses qui existent déjà soient résilientes à ce genre de situation ?

Tout cela est un peu angoissant, donc pas forcément réjouissant, mais si on pense que cela va se produire, alors il faut s'y préparer. Le numérique est un outil surpuissant pour créer des scénarios, tester des hypothèses, communiquer, et ça n'est pas faire du techno-solutionnisme que de dire que cela va servir à quelque chose. Faisons en sorte que le CO<sub>2</sub> généré par le numérique soit utile à la transition climatique.

**Quelles premières conclusions tirez-vous de cette expérience ?**

Nous avons eu plusieurs retours des chercheurs qui ont participé à cette matinée avec les collégiens. Certains ont dit avoir appris des choses sur la vision du numérique par les jeunes, ce qu'ils préfèrent, se sont trouvés étonnés de leur recul sur les médias, les risques, les influenceurs... Ils ont encore des choses à apprendre, mais en savent suffisamment pour qu'on puisse débattre avec eux. D'autres en revanche ont eu l'impression que leurs compétences scientifiques n'ont pas été mobilisées, mais ce n'était précisément pas l'objectif de l'exercice. Il ne s'agissait pas d'aller expliquer, mais plutôt d'absorber, d'écouter, de comprendre, de s'imprégner de leurs retours.

Cette collaboration avec Cap Sciences est intéressante en ce sens : le dialogue avec la société est leur métier et nous sommes complémentaires. Le format retenu, avec un chercheur et un petit groupe est ce qui marche le mieux. S'il y a trop de monde, le chercheur fait un cours. Si on est dans une perspective d'enseignement, la discussion en petits groupes est perçue comme peu efficace, mais si on souhaite faire parler les élèves, elle est clairement préférable.

**Après ces échanges, qu'en est-il de l'acculturation de ces publics ?**

Nous faisons de la recherche. Pendant des années, nous avons fait un travail de médiation pour expliquer ce qu'est le numérique, ses principes de base, en organisant des activités débranchées, sans ordinateurs, avec des ficelles et du carton... À une époque, c'était important de le faire, pour faire comprendre à la société que le numérique était une vraie discipline et qu'il fallait qu'elle soit enseignée. Il a fallu beaucoup de temps pour avoir un cours en seconde, un CAPES... Aujourd'hui, nous développons moins cette activité, car de nombreuses structures associatives et variées le font déjà. Notre travail n'est plus tant de faire de l'ac-

culturation «de base», mais d'aller sur des sujets plus pointus.

Parmi les défis que nous envisageons, il y a celui de s'intéresser à des publics qui ne sont pas ceux régulièrement confrontés à des chercheurs. Des programmes pour les scolaires existent, comme «Chiche!», fondé sur la rencontre entre un ou une scientifique et une classe de seconde. Ces rencontres nous permettent de donner des clés de compréhension du numérique, de lutter contre les stéréotypes de genre, et d'encourager des vocations dans des établissements parfois très éloignés des acteurs de la recherche et de la culture scientifique. Mais il faut d'autres formes de dialogues, et avec tous les publics!

Il est important d'éclairer nos concitoyens sur les enjeux du numérique, mais il nous faut aussi échanger plus fréquemment avec eux pour mesurer ce qu'ils comprennent de ce que nous faisons, pour comprendre leurs attentes et pour voir ce que nous pouvons faire ensemble pour y répondre.

1 [cnumerique.fr/  
itineraires-numeriques-  
carnet-de-bord](http://cnumerique.fr/itineraires-numeriques-carnet-de-bord)

# **Quels modèles pour soutenir la médiation numérique ?**

ÉCHANGE AVEC GARLANN NIZON,  
COORDINATRICE DU RÉSEAU DES ACTEURS  
DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DE LA DRÔME

6 JANVIER  
2022



**105**

**Engagée depuis 15 ans sur les problématiques qu'engendrent nos usages numériques, Garlann Nizon mène une étude sur les modèles économiques des structures d'accompagnement des publics au numérique. Un échange utile pour bien comprendre les enjeux de financement et de gouvernance de la médiation !**

**Quels sont les grands enjeux de la médiation numérique, actuels et à venir, en termes de financement ?**

Il existe un vrai besoin de diversification des financements accessibles aux structures de médiation numérique. S'il est indéniablement un partenaire important, au titre de ses compétences obligatoires (insertion, handicap, collèges, seniors, etc.), le département n'est pas l'unique financeur des dispositifs de médiation. Il est possible d'aller chercher, par exemple, une subvention auprès du Fonds social européen (FSE), auprès de la CAF ou encore auprès de l'État, comme j'ai pu le faire par le passé. D'autres dispositifs de soutien ont par ailleurs été prévus dans le cadre de la stratégie pour un numérique inclusif, actuellement en cours de réécriture.

Côté structures de médiation numérique, un besoin d'acquisition se fait sentir : il est primordial que ces acteurs soient plus proactifs dans la recherche de cofinancements, et passent, dans leurs discours, d'une injonction qui dit «on a besoin de financement» à «vous (acteurs publics, entreprises privées, etc.) avez besoin de nous».

Il convient par ailleurs de mettre en lumière l'ensemble des externalités positives de la médiation numérique afin d'ouvrir le spectre des potentiels financeurs. La médiation numérique ne se limite pas uniquement à l'accès aux droits des publics accueillis. Dans le cadre de l'étude que je mène pour l'ANCT, nous réunissons autour de la table des acteurs qui financent actuellement des structures de médiation numérique, d'autres qui pourraient

devenir financeur et enfin des organisations qui n'ont pas du tout envisagé de financer de telles structures. Parmi ces dernières, je pense aux acteurs privés, notamment aux mutuelles, aux banques, aux acteurs des télécoms ou encore aux entreprises spécialisées dans l'électronique. Tous bénéficient au quotidien de l'action et du travail des acteurs de la médiation numérique, qui aident les publics qu'ils reçoivent à renouveler leur mutuelle, à accéder à des services bancaires, à souscrire une nouvelle ligne téléphonique ou encore à faire fonctionner la dernière tablette qu'ils ont acquise. Il est par exemple fréquent aujourd'hui que des médiateurs numériques soient contraints de jouer le rôle de service après-vente d'acteurs privés de la vente de matériel électronique !

**Pourquoi le modèle des appels à projets (AAP) montre-il aujourd'hui ses limites ?**

Le modèle dominant aujourd'hui en termes de financement des structures de médiation numérique est l'AAP et les subventions qui en découlent. Ce dispositif de financement n'est pas pérenne dans le temps. Il faut pouvoir dire stop à ce modèle qui ne permet qu'une visibilité à un an des projets. Il entretient par ailleurs une forme de précarité des structures et des emplois qui empêche la structuration de la filière et la montée en compétences indispensables au secteur.

Ce modèle favorise également les situations de concurrence. Sur un même territoire, des acteurs donnés peuvent proposer des dispositifs qui finissent par se télescopier, créant ainsi des situations illisibles pour les publics en besoin. Des acteurs qui auraient tout intérêt à coopérer finissent par rivaliser. Le délai de versement des subventions liées constitue par ailleurs une problématique à part entière. De même que l'accès à certains financements reste impossible pour de petites structures, il est nécessaire de coopérer, voire de co-porter des projets.

**Quelles autres solutions de financement vous semblent pertinentes ?**

La convention pluriannuelle d'objectifs constitue un premier levier alternatif aux AAP. Elle permet, sur une période donnée, de faire correspondre les objectifs poursuivis par la structure de médiation avec les subventions de l'autorité qui finance. Ce fonctionnement permet ainsi aux structures de sécuriser leur action dans la durée et d'adapter les activités qu'elles mettent en place en fonction de leur utilité au regard de l'objectif financé. D'une certaine manière, cela renforce leur capacité d'initiative et l'adéquation des dispositifs avec les besoins réels des publics puisqu'elles ne sont plus obligées de poursuivre une éventuelle action de médiation qui n'aurait pas d'impact ou d'effet pertinent (mais qui continuerait parce que financée).

Un deuxième levier est à rechercher du côté de la mutualisation et des appels à communs<sup>1</sup> (ce type de dispositif encourage les coopérations d'acteurs pour monter un projet et obtenir les financements nécessaires). Ce modèle permet de dépasser des logiques de concurrence que les appels à projets renforcent et peut stimuler, à l'inverse, des dynamiques collectives sur un territoire donné. Un effet de bord positif de ce type de modèle est la rencontre de porteurs de projets de la médiation numérique, l'échange de bonnes pratiques et la volonté partagée de répondre aux problèmes que peut poser le numérique.

## **À quel échelon la coordination des politiques publiques en matière de médiation numérique doit-elle s'organiser ?**

Les réalités de terrain ne sont pas toujours les mêmes dans des territoires qui sont pourtant géographiquement proches. Il faut par exemple clarifier le rôle des hubs régionaux, qui sont les « têtes de réseaux régionales de l'inclusion et de la médiation numérique, [qui] fédèrent et accompagnent les acteurs opérationnels et publics dans leurs actions pour l'inclusion numérique »<sup>2</sup>.

Pour la coordination du déploiement des conseillers numériques France services (CNFS) dont les différents hubs régionaux avaient la charge, nous avons décidé à *Hinaura, le Hub pour l'Inclusion Numérique* en Auvergne Rhône-Alpes, de découper l'enveloppe en treize pour que chacun des départements de la région puisse exprimer ses besoins et attentes. Au-delà des aspects financiers, cette politique a permis de garantir la cohérence du dispositif CNFS avec ceux mis en place à l'échelle départementale et d'assurer l'inclusion des CNFS dans les réseaux existants. Le risque était de recréer des réseaux parallèles et de perdre encore un peu plus de visibilité.

Le volet numérique du Conseil National de la Refondation s'intéresse d'ailleurs à cette question, tout particulièrement dans son volet inclusion. Un groupe de travail dédié au financement et à la gouvernance de la médiation numérique réunit d'ailleurs les acteurs clés pour faire émerger des consensus.

**1** Voir également un entretien du Conseil avec Judith Rochfeld, professeure de droit à l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne : *Comment assurer la pérennité des communs numériques ?* [cnnumerique.fr/comment-assurer-la-perennite-des-communs-numeriques-echange-avec-judith-rochfeld-professeure-de](http://cnnumerique.fr/comment-assurer-la-perennite-des-communs-numeriques-echange-avec-judith-rochfeld-professeure-de)

**2** Banque des territoires : [www.banquedesterritoires.fr/hubs-territoriaux-pour-numerique-inclusif](http://www.banquedesterritoires.fr/hubs-territoriaux-pour-numerique-inclusif)

**3** [coraia.reseaumednum.fr](http://coraia.reseaumednum.fr)

**4** [www.caepisme.com](http://www.caepisme.com)

**5** [agence-cohesion-territoires.gouv.fr/ami-outiller-la-mediation-numérique-559](http://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/ami-outiller-la-mediation-numérique-559)

### À propos de Garlann Nizon

Engagée depuis plus de 15 ans sur les problématiques qu'engendrent nos usages numériques, Garlann Nizon a été coordinatrice du réseau des espaces publics numériques (EPN) de la Drôme et de l'Ardèche et a participé à la création de l'organe de *Coordination Rhône-Alpes Auvergne de l'Internet Accompagné (CoRAIA)*<sup>3</sup>. Aujourd'hui cheffe de projet et consultante au sein de la coopérative *CAE Prisme*<sup>4</sup> située en Auvergne-Rhône-Alpes, elle mène une étude visant à asseoir les modèles économiques des structures de médiation numérique dans le cadre de l'*appel à manifestation d'intérêt (AMI)* de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)<sup>5</sup>, intitulé «outiller la médiation numérique».

# À Rennes, mettre le numérique entre les mains des citoyens

ENTRETIEN AVEC PIERRE JANNIN,  
CONSEILLER MUNICIPAL DE RENNES

5 AVRIL  
2022



111

**Pierre Jannin est conseiller municipal de Rennes, délégué au numérique et à l'innovation. À l'occasion de sa participation au forum des Interconnectés, qui s'est tenu à Nantes les 2 et 3 mars 2022, nous avons échangé avec lui sur l'intégration des citoyens dans l'élaboration des politiques numériques à l'échelle d'une commune.**

**Que se passe-t-il à Rennes en termes de participation citoyenne sur les enjeux numériques?**

À l'origine, nous souhaitions monter une consultation locale sur le déploiement à grande échelle de la 5G sur notre territoire, sur plusieurs mois, c'était l'un des engagements du mandat. Deux groupes de travail ont été constitués, l'un avec des élus de la ville, ce qui était une manière d'embarquer les décideurs dans le projet, et l'autre avec des citoyens tirés au sort. L'idée était d'avoir un document commun, mais présentant les versions de chacun de ces groupes. Tout le processus a été suivi par la Commission nationale du débat public (CNDP), nous voulions être solides sur la méthodologie.

Nous avons fait venir des experts pour une première phase d'acculturation, puisque les citoyens tirés au sort ne connaissaient pas forcément le numérique, comme les élus, d'ailleurs! Cette longue phase, qui a occupé sept réunions thématiques, de deux à trois heures chacune, a été suivie d'une phase d'émission de propositions: pour la 5G, puis pour le numérique, chacun devait proposer un diagnostic, identifier les principaux enjeux, et pour chacun d'entre eux, faire des propositions.

Au terme de cet exercice, les citoyens avaient élaboré 54 propositions et les élus 52. Même en travaillant séparément, nous sommes parvenus à des visions similaires, à la fois sur les chiffres, mais également sur le fond: les diagnostics, les enjeux et les actions étaient très similaires. Nous avons alors décidé de laisser de côté les propo-

sitions des élus et d'étudier, les unes après les autres, celles des citoyens, en mettant de côté les deux ou trois propositions qui reposaient sur un diagnostic qui s'avérait erroné. Puis nous avons réfléchi aux actions que nous pourrions mettre en place. Régulièrement, nous tenons au courant les contributeurs, via une plateforme numérique, de l'avancée de cette instruction. Cette consultation est aujourd'hui terminée, mais le travail de mise en œuvre lui continue. Nous étions convaincus que cette démarche devait être suivie, à court terme, par un travail de la collectivité permettant de déterminer ce qui est intéressant et ce qui est faisable. Il faut répondre à tout, même aux propositions qui peuvent sembler absurdes : derrière toute remarque, tout diagnostic, il y a du sens.

**Les citoyens continuent-ils  
d'être mobilisés ?**

Au-delà de ce processus de consultation, nous avons souhaité pérenniser l'action citoyenne. Nous avons donc mis en place un Conseil citoyen du numérique responsable (CCNR), composé de vingt citoyens et citoyennes tirés au sort, avec des critères concrets, tels que la parité entre les femmes et les hommes, la répartition par quartiers, les catégories socioprofessionnelles, en se basant sur les critères de l'INSEE, l'éloignement vis-à-vis du numérique, etc.

Nous avons organisé avec eux trois réunions depuis mi-décembre 2021, animées par une structure spécialisée dans la participation citoyenne. L'idée est de les laisser travailler sur les enjeux numériques, soit en étudiant une saisine de la ville, soit sur auto-saisine. L'objectif est qu'ils puissent rapidement travailler sur des sujets qu'ils aimeraient aborder, que ce soit les technologies ou leur impact : l'inclusion, l'environnement, la santé physique ou mentale, l'éducation, tous ces enjeux transversaux. Il y a là encore eu une phase d'acculturation, mais plus courte que la première. J'ai bien entendu les messages de Chantal Jouanno [l'ancienne présidente de la CNDP, qui intervenait lors du Forum des

Interconnectés, durant lequel cet entretien a eu lieu] : la participation citoyenne nécessite de donner la parole à des citoyens éclairés, qui comprennent des termes comme la data, la sécurité, les infrastructures, mais également à des citoyens qui ne les comprennent pas, et qui portent une voix brute, qui sont capables de partager leurs peurs, leurs craintes, leurs espoirs. Nous voulons travailler sur ces deux façons de dialoguer avec les citoyens.

**Que peuvent attendre  
des élus, une collectivité,  
de ce genre de mobilisation ?**

L'implication des élus demeure fondamentale, c'est le relai qui suit ces réflexions, qui porte la voix du citoyen

dans les commissions, dans les conseils municipaux. J'assiste à ces réunions, mais je me mets en retrait, je suis un porte-parole, je traduis en jargon politique ce qui a émergé des citoyens. Nous avons choisi sur la Ville et la Métropole de définir une politique publique du numérique responsable au service du citoyen et qui prend ses responsabilités sociales, écologiques et sociétales. La participation citoyenne en est un élément clé. Le numérique est une politique sectorielle, comme d'autres, mais qui peut également porter les valeurs de notre société. Co-construire avec les citoyens, recréer ce lien brisé entre eux et les acteurs du numérique, la technologie et la science, promouvoir le dialogue avec tous les acteurs, pour remettre ensemble la technologie au service de la société et de ses grands enjeux d'égalité, de solidarité et d'écologie... autant de choses qui peuvent avoir une influence positive sur les valeurs de notre société.

C'est d'ailleurs une de nos difficultés, la complexité en termes de marge de manœuvre, puisque ces enjeux ne sont pas que locaux, mais aussi nationaux, et que leur gouvernance est entre les mains de quelques grandes structures internationales, des acteurs économiques, qui imposent leurs lois et impactent notre économie. Comment faire remonter tout cela ?

**Votre réflexion se limite-t-elle  
à Rennes ?**

Avec France Urbaine  
[une organisation de  
collectivités représen-

tant les métropoles, communautés urbaines, communautés d'agglomération et grandes villes], nous avons décidé d'ouvrir une réflexion plus large, de parler des enjeux démocratiques, de la démocratie, non seulement représentative, mais aussi participative. Nous pensons tous que le numérique est une opportunité et un levier important, mais il faut aller plus loin sur l'intérêt de la participation citoyenne dans cette société qui se développe.

Se posent alors des questions sur la méthode de participation, les enjeux de légitimité, l'accès aux droits, la création du lien, l'appropriation du numérique, et au-delà, la gouvernance et les marges de manœuvre, au niveau des territoires et jusqu'au niveau européen. Sur tous ces sujets, nous engageons une réflexion à notre échelle, dont les conclusions viendront à la fin de l'année.

D'une certaine manière, un second citoyen est en train de se créer, le citoyen numérique, qui a une vie propre. On a mis en place depuis des centaines d'années des moyens d'orientation de la vie physique, des politiques d'éducation, de sensibilisation, une politique dans le monde réel qui n'existe pas du tout pour ce citoyen dans le monde numérique qui se retrouve perdu! Le monde virtuel nous offre de nombreuses opportunités, qu'il faut saisir, et qui risquent de nous échapper si on ne fait pas ce lien entre l'individu sur le territoire et dans ce monde numérique.

# Comment faire participer le plus grand nombre ?

ENTRETIEN AVEC CHANTAL JOUANNO,  
ANCIENNE PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION  
NATIONALE DU DÉBAT PUBLIC

11 JANVIER  
2023



116

**La Commission nationale du débat public (CNDP) est une « autorité indépendante garante du droit à l'information et à la participation du public sur l'élaboration des projets et des politiques publiques ayant un impact sur l'environnement »<sup>1</sup>.** Lors d'un échange avec Chantal Jouanno, son ancienne présidente, nous sommes revenus sur les exercices existants de consultation des citoyens, sur l'hybridation physique et numérique de ces exercices et sur l'importance du débat physique.

**Comment la CNDP envisage-t-elle la participation des publics les plus éloignés du débat public?**

Nous réalisons toujours une étude de contexte qui permet, en fonction du sujet et du territoire donné, d'identifier le périmètre du débat et les meilleurs outils. Un premier objectif doit être de garantir que toutes les personnes qui le désirent aient la possibilité de participer et de s'exprimer. Ce sont avant tout les citoyens qui font une concertation !

À titre d'exemple, dans le cadre d'une *saisine de la CNDP concernant un projet en Seine-Saint-Denis relatif aux prochains Jeux olympiques*<sup>2</sup>, les enquêtes publiques obligatoires ont été remplacées par des participations du public par voies électroniques (PPVE), c'est-à-dire uniquement numériques. Conscients que de nombreux habitants de Seine-Saint-Denis n'ont pas accès à Internet, nous avons décidé d'organiser des réunions physiques. Sans cela, nous ne respectons pas le droit de toute personne à participer.

Le sujet de la vulgarisation des problèmes techniques est également un enjeu majeur. Le droit à l'information, c'est aussi le droit à une information accessible, compréhensible, lisible. C'est le sens de la démarche que nous menons avec *ATD Quart-Monde* (un mouvement international qui lutte contre la pauvreté) quand nous leur demandons ce que leurs publics

comprendrent de nos actions ou de nos dispositifs. Pour des raisons de neutralité, il ne nous revient pas de vulgariser nous-mêmes les sujets. Nous finançons donc des dispositifs de vulgarisation dont les contenus sont proposés par les prestataires eux-mêmes, et revus avec nous, les maîtres d'ouvrage, etc. À titre d'exemples, il nous est arrivé de recourir à des influenceurs et nous avons également travaillé avec des youtubers tels qu'*Hugo Décrypte*.

**Débat physique, concertation numérique, dispositifs hybrides: quelle approche jugez-vous la plus pertinente pour permettre au plus grand nombre de participer?** Nous partons du principe que nos outils doivent être pensés pour les publics les plus éloignés. Nous hybridons les formats présentiels et distanciels, en allant en pied d'immeuble, en stationnant

dans des centres commerciaux ou encore des supermarchés. Mais on ne peut pas non plus utiliser uniquement le présentiel.

Les outils ont par ailleurs beaucoup évolué. Ils peuvent être inclusifs, ascendants et ouverts au plus grand nombre. À titre d'exemple, le caractère inclusif ou non d'une réunion publique dépend de son organisation. Si une estrade est utilisée, la réunion pourra être perçue comme élitiste, avec ceux qui s'expriment, et les autres. Si est choisi un format plus circulaire, par petits groupes, il sera plus facile pour chacun de prendre la parole.

S'il est incontournable et systématique comme outil de débat, le numérique constitue également un sujet de débat. Le secteur de la participation citoyenne a d'ailleurs été pris d'un effet de mode autour du numérique, tout devait être *civic tech*! Bien qu'indispensable, le numérique n'est pas suffisant pour des raisons géographiques ou culturelles d'inaccessibilité pour environ 14% de la population française.

En termes d'outils numériques, il faut une forme de médiation pour que les personnes

le souhaitant puissent accéder au débat. Une contribution stylo à la main n'intéresse pas les jeunes, à l'inverse de l'enregistrement d'une vidéo ou de la participation à une prise de son. L'utilisation de «vidéomatons» (des cabines mobiles d'enregistrements de vidéos) fonctionne bien par exemple. Ce type de dispositifs est utile pour toucher une certaine partie de la population. Enfin, au-delà du dispositif numérique utilisé, il faut d'abord s'assurer que le vocabulaire utilisé soit intelligible par le plus grand nombre. C'est en ce sens que nous travaillons avec *ATD Quart Monde*.

Enfin, chaque outil a souvent cette difficulté de ne rassembler qu'un type de public. Le numérique ou le présentiel ont ainsi comme point commun une homogénéité de leurs publics. À titre d'exemple, lors de précédents débats sur le nucléaire, nous nous sommes rendu compte que les pronucléaires étaient plus représentés en salle, et les antinucléaires en ligne.

**L'émotion accompagne parfois les propos des citoyens qui participent à des dispositifs de concertation. Comment en rendre compte ?**

consiste à les encourager à expliquer ces émotions. Nous travails ainsi sur l'argumentation afin que les participants puissent être en mesure de dire «j'ai peur parce que...». Cela n'est néanmoins pas spontané et suppose d'accompagner les personnes.

Il faut ensuite considérer que l'émotion et son expression ont toutes deux leur part dans le débat. Quand il a été envisagé de faire un débat sur la vaccination, il fallait laisser s'exprimer les émotions et comprendre le «pourquoi»: était-ce une crainte? un sentiment de défiance? le fondement d'une opposition argumentée à la politique de vaccination?

Dans le cadre de nos comptes rendus, enfin, nous essayons de restituer la parole entendue

de la manière la plus brute qui soit, et tout particulièrement les mots qui reviennent souvent. Il existe une signification derrière les mots utilisés et la façon dont ils sont exprimés. Nous nous efforçons ensuite de passer de l'émotion à la valeur politique.

Les kits de débat sont des outils utiles. En termes de remontée d'informations, nous fournissons un format de restitution standardisé. Cela est primordial afin de garantir que la remontée d'informations soit exploitable, mais aussi parce que ça permet de rappeler l'importance des *verbatim*s et l'importance de ne pas interpréter ce qui a été dit.

**Débat d'experts, débat ouvert... Quelle place pour les paroles d'experts dans le cadre d'un débat démocratique?**

Le but du débat public est d'organiser la rencontre du grand public, des experts et des décideurs afin que chacun puisse échanger sur les controverses en jeu.

Dans le débat, le conflit ne se retrouve pas tant entre les politiques et les citoyens, mais plus entre les experts, qui parfois sous-estiment la capacité de compréhension du public.

À titre d'exemple, il n'existe pas d'expertise unanime sur tout ce qui concerne le nucléaire. Dans ce cas précis, il s'agit d'identifier les points de controverse, de se mettre d'accord sur nos désaccords ou encore d'organiser des clarifications, qui consistent à apporter des preuves des affirmations de chacun, et de répondre aux objectifs de l'autre. In fine, ce sont les experts qui valident ce que nous écrivons. Ainsi, toutes les paroles, qu'elles soient expertes ou non, sont utiles au débat.

**Les tiers-lieux sont autant des lieux de médiation que des lieux de socialisation. Quelle place occupent-ils dans le débat public?**

Les tiers-lieux rejoignent un peu ce constat. Ce sont des lieux de médiation, où les personnes accueillies ont l'habitude de se réunir.

La notion de tiers-lieux résonne à la CNDP puisque nous sommes souvent qualifiés de «tiers garant» en raison de notre organisation indépendante et de notre neutralité! Ces deux éléments doivent par ailleurs être garantis pour que les plus réfractaires à l'idée de débattre participent.

Dans certains débats publics actuels, l'État a souvent une double casquette, celle de maître d'ouvrage et de partie prenante, car c'est souvent lui qui décide à la fin. Dans nos débats, l'État est toujours vu comme une partie prenante, mais jamais comme l'institution qui permet de mettre tout le monde autour de la table.

**1** [www.debatpublic.fr/  
cndp-une-entite-  
independante-671](http://www.debatpublic.fr/cndp-une-entite-independante-671)

**2** [www.debatpublic.fr/  
zac-du-village-olympique-et-  
paralympique-1310](http://www.debatpublic.fr/zac-du-village-olympique-et-paralympique-1310)

# **Un espace de parole et de participation pour l'écosystème numérique régional**

ENTRETIEN AVEC LE CONSEIL RÉGIONAL  
DU NUMÉRIQUE DU CENTRE-VAL-DE-LOIRE

16 MARS  
2022



**En 2017, la région Centre-Val de Loire s'est dotée d'un Conseil régional du numérique (CRNum). « Petit frère du Conseil national du numérique (CNNum) », il se définit comme « une instance de participation et de représentativité de la société numérique de la région »<sup>1</sup>. Composé de 17 membres, qui représentent la diversité du numérique dans la région, il accompagne ses élus, organise des événements et cherche à placer le numérique au cœur des projets et de la stratégie régionale. Nous avons échangé avec trois de ses membres sur l'intérêt, pour une collectivité, de déployer une telle structure, l'étendue de ses missions et ses projets à venir. Benjamin Cadon est coordinateur de la Labomedia, une association orléanaise abordant les questions et pratiques numériques sous un angle créatif, artistique et culturel. Isabelle Carlier est directrice de l'Antre Peaux, un lieu transdisciplinaire où se rencontrent musique, théâtre, danse, performance, et qui explore le numérique comme pratique créative, d'éducation et de transmission. Mickaël Clément est responsable du développement territorial de la CEFIM, une école spécialisée dans les filières du web et des réseaux.**

**Comment s'est construit  
le rôle du CRNum à l'échelle  
de la Région ?**

Originellement, nous avons un rôle de « poil à gratter » pour aiguillonner sur les questions numériques, en termes d'appropriation des outils, de souveraineté technologique, de libertés numériques, logicielles, pour ne pas déconnecter le numérique d'autres enjeux, féministes ou écologistes par exemple. Mais nous sommes également là pour être saisis par l'exécutif régional: depuis notre création, nous avons organisé plusieurs événements, dédiés à l'économie, à la médiation, à la culture, participé à des réflexions autour de la donnée, à des réponses à des appels à projets, en tant qu'experts.

Ce terme d'expert est important. À travers nos pratiques, nous avons commencé à sensibiliser les collectivités, les élus, les services, à faire entendre un certain nombre de voix. De fil en aiguille, nous avons développé un champ d'expertise, apporté des connaissances théoriques et techniques. On nous sollicite en fonction des besoins et nous sommes dans un dialogue constant avec les services de la Région, essentiellement ceux qui s'occupent du numérique, mais également de la culture notamment. Jusqu'à présent, notre position et notre rôle étaient en définition. Nous sommes en train de constituer une feuille de route plus formelle, pour affiner notre place et commencer une nouvelle phase. Les sujets sur lesquels nous travaillons sont toujours assez transversaux, on amène des choses au compte-goutte, plutôt que sur de gros projets; nous avons fait avancer les choses sur les tiers lieux, travaillé sur ces questions d'acculturation, sur les projets de fabriques de territoires...

Aujourd'hui, nous faisons beaucoup de *hack* institutionnel. Avec les moyens dont nous disposons, nous avons avant tout réalisé une forme de structuration, une mise en visibilité de réseaux, de la coopération. Si nous avions plus de moyens, évidemment, nous pourrions engager des projets d'envergure.

Il faut dépasser une logique de silo, qu'on retrouve parfois dans ces champs, entre les acteurs de la culture et de la formation, d'un côté, et les startpers de l'autre. Le CRNum permet de faire émerger cette rencontre entre l'économie, les représentants de la French Tech et d'autres personnes.

**Vous parlez de sensibilisation, quelle est votre place dans l'acculturation des élus à ces enjeux numériques ?**

ou ailleurs. Ce rapport à la capitale et aux territoires commence à changer: on se fait connaître, on se structure, on arrive à se faire entendre. Ce sont nos luttes,

En premier lieu, il est important de comprendre qu'il y a sur le territoire des gens compétents, et qu'on n'a pas besoin de se tourner vers Paris

faire comprendre, connaître, savoir... l'histoire des associations dont nous sommes issus est aussi construite sur cela, nous restons très militants.

L'une des vertus d'un événement comme les *Human Tech Days*<sup>2</sup> (un événement destiné à valoriser l'écosystème numérique régional), c'est d'offrir l'occasion d'inviter élus et techniciens à participer à une rencontre dont ils sont eux-mêmes à l'origine. Lors de la première édition, les élus ont passé plusieurs heures sur place, et ça a déclenché une compréhension de ce qu'on pouvait faire. Ce côté événementiel, pédagogique, permet de mieux appréhender les questions numériques. Pour la dernière édition des *Human Tech Days*, nous avons participé à un salon des startups. La région nous avait proposé d'inviter des artistes dans ce contexte entrepreneurial, qui ont abordé la décroissance, la place des femmes dans la tech... dans ce cadre qui n'est habituellement pas le nôtre, nous avons pu sensibiliser des élus et des entrepreneurs, pour mieux aborder ces enjeux.

**Au-delà des élus,  
quel est votre lien avec  
les citoyens de la région ?**

C'est 99 % de notre travail ! Toute l'année, nous faisons de la médiation, des ateliers sur l'éducation aux médias et à l'information (EMI), l'éducation à la création, le détricotage des médias, des techniques, des technologies, leur impact, sensibiliser à des questions de politiques publiques plus larges... Nous sommes en permanence en train de jouer ce rôle-là, en lien avec le public et les citoyens, au contact du plus grand nombre.

À notre échelle, nous soutenons des projets locaux, comme le *Cracn*<sup>3</sup>, un centre de ressources pour les arts et la culture destiné à comprendre les cultures, les pratiques et les enjeux numériques. Chacun peut y puiser des éléments sur des sujets comme l'histoire de ces cultures numériques, leur lien avec la crise écologique,

ou encore la transmission des savoirs, et y contribuer. Lors de la dernière édition des *Human Tech Days*, dématérialisée, un [éditathon](#)<sup>4</sup> («sprint de productions de ressources») a été organisé pour l'étoffer.

Les *Human Tech Days* sont également l'occasion de cette ouverture aux citoyens. Pour l'édition de 2022, six rencontres se tiendront dans six départements de la Région. Ces rencontres sont l'occasion de recueillir des témoignages et d'héberger des échanges sur la créativité, la citoyenneté, la relocalisation, le patrimoine, la sobriété et l'inclusion, afin de nourrir la stratégie numérique régionale (le CNNum participe d'ailleurs à la journée consacrée à la citoyenneté numérique, à Châteauroux, le jeudi 17 mars 2022).

À ce sujet, il y a un autre volet de l'intervention publique à imaginer: des places publiques. Que ce soit sur l'outillage ou la dématérialisation, il y a un fossé gigantesque entre la place qu'a pris le numérique dans nos cerveaux et le pendant collectif. La réponse publique est encore très timide par rapport à ces enjeux. On pourrait espérer avoir dix structures comme la nôtre par département, pour que nos sujets soient vraiment pris en main !

- 1** [www.centre-valdeoire.fr/  
comprendre/numerique/composition-  
du-cr-num](http://www.centre-valdeoire.fr/comprendre/numerique/composition-du-cr-num)
- 2** [www.humantechdays.fr](http://www.humantechdays.fr)
- 3** [cracn.fr](http://cracn.fr)
- 4** [cracn.fr/books/editathon-human-  
tech-days-cultures-numeriques/page/  
accueil-de-leditathon-human-tech-  
days](http://cracn.fr/books/editathon-human-tech-days-cultures-numeriques/page/accueil-de-leditathon-human-tech-days)

# **«Chaque grande révolution technique s'accompagne d'une révolution des institutions.»**

COMPTE RENDU D'UN ÉCHANGE  
AVEC ALAIN SUPIOT,  
PROFESSEUR AU COLLÈGE DE FRANCE

24 SEPT.  
2021



**Alain Supiot, juriste et professeur au Collège de France nous a livré son éclairage sur le rôle des institutions aujourd’hui et leur nécessaire évolution sous l’effet de la révolution numérique. Le texte ci-dessous est une synthèse réalisée par nos soins de cette discussion organisée en amont de la publication de *Civilisation numérique. Ouvrons le débat!* et du lancement de la démarche *Itinéraires numériques*.**

## **Des institutions en crise**

Le sens et l’étymologie du mot « institution » partage une racine commune avec le mot « instituteur ». Ce dernier se distingue du « tuteur », qui sert à représenter quelqu’un qui n’aurait pas encore ou plus la possession de toutes ses facultés. L’instituteur, lui, sert de tuteur uniquement de manière provisoire, car il n’est là que pour permettre à l’enfant d’accéder à une totale autonomie. Si on fait le parallèle, les institutions sont les cadres dans lesquels va pouvoir s’exprimer la liberté humaine. Cette façon de voir les institutions a été profondément remise en cause par l’imaginaire scientiste tel qu’il a commencé à s’imposer dès la fin du XVIII<sup>e</sup> siècle – début XIX<sup>e</sup>. À partir de la fin du Moyen-Âge se construit l’imaginaire de la modernité, qui se représente le monde entier comme une vaste horlogerie, régie par des règles inflexibles. L’être humain est lui aussi naturellement régi par ces mêmes lois. C’est ainsi que l’on va concevoir le travail humain comme l’engrenage d’une machine avec le taylorisme.

Paul Valéry a observé la nature fiduciaire des institutions, qui reposent toujours sur une foi partagée (à commencer par la monnaie !). Elles peuvent apparaître aujourd’hui comme archaïques, étant donné que l’on demande à la science de guider l’action politique. Ce pouvoir des experts n’a fait que croître, avec comme sous-conséquence l’abstention lors

des élections. Il ne s'agit plus de prendre appui sur la diversité et l'infinité des expériences de la vie pour s'accorder sur une certaine représentation de la justice. La tâche du politique devient alors de faire de la pédagogie ou de la communication pour faire comprendre aux gens comment fonctionne le monde et ce à quoi ils doivent se conformer.

« Les institutions sont les cadres dans lesquels va pouvoir s'exprimer la liberté humaine »

Comme l'a observé le grand mathématicien Alexandre Grothendieck, de nombreux éléments poussent aujourd'hui les scientifiques à devenir de nouveaux prêtres. On l'a vu avec l'expérience de la pandémie: un Conseil scientifique, devenu la source vivante des lois. C'est l'idée que les lois humaines ne sont que l'expression ou la mise en œuvre des lois découvertes par la science. Cette façon de voir est une impasse. Elle méconnaît la spécificité des sociétés humaines, du droit, des institutions, qui fait qu'on ne peut pas les aborder de la même manière qu'un organisme biologique. En outre, la démarche scientifique est menacée à chaque fois qu'elle vient occuper la position d'instance du Vrai, qui, dans l'histoire des cultures, a toujours été une place de nature religieuse. À la différence des vérités légales (par exemple aujourd'hui celle de l'égal dignité des êtres humains), les vérités scientifiques sont « falsifiables », c'est-à-dire qu'elles doivent toujours pouvoir être remises en question pour permettre le progrès des connaissances. Confondre ces deux types de vérité – juridique et scientifique – c'est adopter une position dogmatique, ce qui est justement tout le contraire de la science.

## **Le processus de remise en question des institutions**

La dimension hétéronome de l'organisation de la société, c'est-à-dire la nécessité de postuler un certain nombre de principes sur lesquels nous sommes tous d'accord, et auxquels nous pouvons référer nos actions, est la nature même de l'institution des sociétés. Historiquement, 1945-1946 a par exemple été la réaffirmation de grands principes hétéronymes, à travers la Déclaration universelle des droits de l'homme ou la création de l'Organisation mondiale de la santé, de l'Organisation des Nations unies ou encore de l'UNESCO. Il s'agit là d'affirmer que le monde doit être régi par des règles adossées à des valeurs partagées.

À un moment donné de l'Histoire, l'art, la science, les techniques et le droit marchent d'un même pas; ils participent d'un même imaginaire qui marque une époque. Après la Seconde Guerre mondiale, l'imaginaire de la modernité a évolué avec les travaux de Norbert Wiener, en cybernétique, ou de Peter Drucker, en management. Cette évolution se traduit dans la relation que nous entretenons avec nos objets fétiches, qui sont des objets chargés d'une signification religieuse, que l'on porte constamment sur soi: un chapelet, une kippa... puis, à partir de la révolution industrielle, la montre-bracelet. L'objet fétiche n'est aujourd'hui plus la montre, mais l'ordinateur. Chacun d'entre nous se promène avec un ordinateur de poche qui est comme le symbole de son ajustement à l'ordre du monde. Ce n'est pas anodin, car il y a un lien entre la manière dont on pense les institutions et celle dont on se représente le fonctionnement de l'univers.

**«Chacun d'entre nous se promène avec un ordinateur de poche qui est comme le symbole de son ajustement à l'ordre du monde»**

## L'impact de l'imaginaire cybernétique sur les institutions

Chaque grande révolution technique s'accompagne d'une révolution des institutions. La question du rapport entre numérique et institutions est donc essentielle; la révolution numérique est d'une ampleur au moins aussi considérable que la seconde révolution industrielle. Le problème est alors de savoir quelles nouvelles institutions peuvent accompagner cette rupture.

Jusqu'à l'invention de l'éclairage, on ne pouvait pas travailler massivement la nuit. On pouvait certes s'éclairer à la bougie ou avec des lampes à huile, mais cela excluait forcément les travaux dans les champs, etc. C'est donc une impossibilité matérielle qui limitait le temps de travail. Avec l'invention de l'éclairage artificiel, ce qui était impossible devient possible. On s'est donc mis dans un premier temps à faire travailler les gens au-delà des limites de leurs forces, à utiliser des enfants dans les mines, etc. Cela a provoqué des conflits, donné naissance à des mouvements sociaux et aux premières lois sur le travail qui apparaissent au XIX<sup>e</sup> siècle. Le droit du travail est le résultat direct du choc de l'industrialisation. Ce qui était auparavant matériellement impossible est progressivement remplacé par des interdits délibérés qui vont fournir un nouveau cadre spatiotemporel à la vie humaine. Ce mouvement a donné les congés payés et notre « métro-boulot-dodo ».

Ce cadre qui rythme la vie individuelle comme collective est aujourd'hui bousculé par l'apparition des nouveaux outils numériques. Comme à chaque révolution technique, on se met à penser les êtres humains sur le modèle de nos nouvelles machines. L'esclavage consistait à utiliser les personnes comme les animaux, source motrice de l'époque. Le taylorisme pensait les êtres humains comme les engrenages d'une machine - avec cette nuance qu'à l'époque taylorienne, il n'y a pas que des hommes-machines: les intellectuels,

les dirigeants, les gens qui réfléchissent ne voient pas leurs conditions de travail différer drastiquement de celles de leurs prédecesseurs. C'est la différence avec la révolution que nous vivons, qui touche tout le monde, dirigeants compris. L'imaginaire cybernétique de la programmation, de la fixation d'objectifs quantifiés dont on mesure ensuite la performance par feedback, a imprégné la manière de concevoir les organisations toutes entières, privées comme publiques. Il concerne toutes les formes de travail, qui doivent être plus que jamais envisagées « au-delà de l'emploi » salarié. En France, l'adoption de la LOLF exprime cet imaginaire d'une gouvernance par les nombres, appelée à régir tous les aspects de la vie publique, y compris par exemple les hôpitaux avec les effets désastreux qu'a révélés la pandémie du Covid 19.

Au-delà des organisations, on se met à penser les êtres humains comme des machines. C'est une erreur grossière de faire le parallèle entre intelligence humaine et intelligence artificielle parce qu'on construit celle-ci sur le modèle supposé du fonctionnement de nos cerveaux. Comme le fait remarquer Giuseppe Longo, un enfant qui a tenu un seul chat dans ses bras n'a pas besoin qu'on lui mette dans la tête des milliers d'images de chats pour les reconnaître. C'est sur la base de cette erreur que l'on s'efforce de programmer les travailleurs, avec force indicateurs de performance, les plaçant dans cette situation pathogène dénoncée par les personnels hospitaliers : «on nous demande de soigner l'indice plutôt que le malade».

« Le problème est de savoir comment mettre nos outils à notre service au lieu de penser que nous sommes fabriqués sur le modèle de nos outils »

L'infantilisation des électeurs et le recours aux techniques de communication, à grand renfort de « nudges », ne peuvent fonctionner sur le long terme. Il s'agit

du même type de raisonnement que tient la Cour Suprême des États-Unis lorsqu'elle justifie que les multinationales peuvent financer les campagnes électorales sans limites au nom de la liberté d'expression dans une démocratie entendue comme un «marché des idées». La foi en un «ordre spontané» du marché, auquel chacun doit s'ajuster entretient des liens étroits avec l'intelligence artificielle, comme l'a montré Pablo Jensen dans un livre tout récent. Pour la Cour Suprême, c'est en ayant le plus grand nombre de produits sur le marché des idées que l'on va obtenir la meilleure démocratie possible. Ce qu'il y a de faux dans cette représentation, c'est de confondre le débat démocratique avec une foire d'opinions qui ne peut être qu'une foire d'empoigne où tous les coups (et injures) sont permis, ou bien avec une assemblée de croyants se confortant mutuellement dans leurs certitudes. La démocratie, telle qu'on l'a vu apparaître en Grèce, se définit d'abord comme le lieu où l'on fait cercle et où la parole de chacun est à égalité. Jean-Pierre Vernant a écrit des pages magnifiques là-dessus: chacun fait cercle autour d'un milieu laissé vide. On y pose le sceptre, symbole de pouvoir. Chacun a un droit égal à la parole et peut s'avancer pour saisir le sceptre. À ce moment-là, sa parole devient publique, c'est-à-dire que ce qu'il dit doit viser à approcher un intérêt commun et pas son intérêt particulier.

«La démocratie suppose d'éduquer les citoyens à distinguer ce qui relève de leur intérêt privé ou d'une certaine représentation de l'intérêt commun»

À partir du moment où l'on conçoit le politique comme un marché des idées, il faut faire de la publicité pour gagner des parts de marché. Il est évident que lorsque les personnels politiques donnent l'impression d'être animés uniquement par cet objectif, ils perdent tout crédit.

Le lieu du débat est le lieu où l'on va pouvoir confronter une certaine représentation de la vérité. En ce sens, il est comparable à la scène du tribunal ou à l'arène scientifique. Chaque chercheur avance a priori uniquement animé par l'idée d'approcher la vérité. Le discrédit n'épargne pas la parole scientifique, dès lors que la recherche est elle aussi soumise aujourd'hui à la gouvernance par les nombres. Améliorer son score bibliométrique, sa rémunération ou ses capacités de *fundraising*... tout cela conduit à concevoir la recherche scientifique comme un marché. Il ne faut pas s'étonner ensuite d'avoir des fraudes, dont on constate qu'elles connaissent une forte augmentation. Dès lors, on voit comment projeter le modèle du marché dans toutes les catégories d'activité (recherche, démocratie...) est non seulement un contresens, mais en plus risque de ruiner le marché lui-même.

## **Les liens entre institutions politiques et institutions économiques**

Les idées de démocratie politique et économique sont indissociables. L'idée de la démocratie naît chez le Grec Solon, qui va lutter contre les inégalités économiques criantes à Athènes au moment où il accède au pouvoir en donnant à chacun une parcelle de terre pour que les pauvres puissent vivre de leur travail. Ce lien est tout aussi fondamental dans l'invention de nos démocraties modernes, en France ou aux États-Unis. Les révolutionnaires de 1789 n'avaient pas du tout le salariat en tête ! Selon eux, il ne pouvait pas y avoir de démocratie en dehors d'un peuple de petits producteurs indépendants. Montesquieu plaiddait en faveur de l'égalité successorale en vue d'assurer la redistribution des richesses à chaque génération et afin que chacun puisse vivre honnêtement de son travail.

L'apparition des sociétés anonymes a été une grande invention juridique, mais aussi une menace

potentielle pour la démocratie. À l'image du Golem, il s'agit d'êtres artificiels pouvant se retourner contre les États qui les font naître à la vie juridique. Combinant une puissance économique illimitée et une responsabilité limitée, les plus grandes d'entre elles tendent à dicter leur loi au politique. On oublie souvent que les premières lois antitrust ont été adoptées à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle aux États-Unis, non pour des raisons économiques, mais pour empêcher les puissances économiques d'imposer leur volonté au pouvoir démocratique exercé par le Congrès américain. Assurer la primauté de la démocratie sur les féodalités financières a aussi été l'un des piliers de la politique de New Deal conduite par Roosevelt, notamment dans le domaine bancaire. On le voit bien, ces questions reviennent aujourd'hui avec les GAFAM. Ce lien entre démocratie politique et économique explique également le succès auprès de nombreux jeunes aujourd'hui du thème des communs, d'entités économiques à taille humaine dans lesquelles on peut discuter de ce que l'on fait.

« Les premières lois antitrust ont été instituées non pas en vertu d'arguments économiques, mais parce qu'il ne fallait pas qu'il y ait de pouvoir suffisamment grand pour imposer sa volonté au pouvoir démocratique exercé par le Congrès américain »

## **Les appels à un service public citoyen renforcés dans le contexte de la pandémie**

Le modèle français est en général retenu pour son stato-centrisme. L'État y joue un rôle très particulier, compte tenu aussi des particularités nationales comme la situation géographique de l'hexagone comme carrefour de populations aux cultures très diverses. Mais on oublie souvent

un autre versant de ce modèle : le courant mutualiste prudhonien. Ce courant ne prône pas la suppression de l'État, mais se méfie également des excès de sa puissance et des excès des puissances d'argent. Aussi promeut-il ce qu'on appelle aujourd'hui l'économie sociale et solidaire ou une économie des « communs ». Cette idée éclaire les particularités du système français de sécurité sociale. Certes, il s'est inspiré du modèle de Beveridge, dans lequel l'État contrôle tout. Cependant ce que Pierre Laroque, son principal architecte, a voulu construire en France, sous l'égide de De Gaulle, c'était une démocratie sociale gérée par les partenaires sociaux eux-mêmes. L'État ne devrait pas pouvoir faire main basse sur ses ressources. Aujourd'hui, ce modèle a été fortement remis en question et la tendance est à une totale étatisation du système. Cela se reflète d'ailleurs dans les discours publics où on mélange allègrement sous le nom de « prélevements obligatoires » : les impôts et les charges sociales, oubliant que celles-ci financent solidairement le maintien des revenus du travail face aux principaux risques de l'existence.

Cette dimension du modèle social français est propice au développement de diverses formes de « solidarité civile » entre l'ordre du marché et l'ordre de l'État. Tout cela devrait être une source d'inspiration pour une régulation des données numériques et des réseaux, qui ne devraient se trouver sous la coupe ni des GAFAM, ni directement de l'État, dont le rôle serait d'en être non le gérant, mais le garant d'un bon usage, respectueux des libertés individuelles et collectives. Mais une telle conception a aujourd'hui beaucoup de mal à se faire jour, notamment au regard du droit européen qui repose sur la dichotomie État/marché et a poussé par exemple les mutuelles à se couler dans le moule des assurances privées. La pandémie a pourtant montré combien nous avions besoin de ces diverses formes de solidarité civile, tant au plan géographique que professionnel. Faire de l'État l'unique acteur des solidarités conduit à un État obèse et souvent impotent. S'en remettre aux forces du marché condamne à l'entropie.

**Pour aller plus loin**

- # Alain SUPIOT, *La Gouvernance par les nombres*, Paris, Fayard, 2015,  
2<sup>nde</sup> éd. coll. Pluriel, 2020
- # Alain SUPIOT, *Au-delà de l'emploi. Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe* (dir.), Paris, Flammarion, 1999; 2<sup>nde</sup> éd., 2016
- # Alain SUPIOT, *Democracy laid low by the market*, Jurisprudence, 2018, 9:3, 449-460
- # Alain SUPIOT, *Du bon gouvernement de la recherche*, Philosophie World Democracy, 7 July 2021
- # Alain SUPIOT, *Réflexions sur le modèle social français*, Entretien avec Arnaud Teyssier, Futuribles, Oct. 2021
- # Giuseppe LONGO, Des hommes et des machines: comment reconnaître une caricature? in A. Supiot (dir.) *Le travail au XXI<sup>ème</sup> siècle. Livre du centenaire de l'OIT*, Paris, Éditions de l'Atelier 2019, pp.55-72.
- # Pablo JANSEN, *Deep earnings: Le néolibéralisme au cœur des réseaux de neurones*, Caen, C&F Éditions (2021)

## ANNEXES



# BIBLIOGRAPHIE

## LE NUMÉRIQUE EST BIEN... UNE AFFAIRE DE CIVILISATION !

- p. 9 Le 27 septembre 2021, la plateforme *TikTok* a *annoncé* avoir dépassé le milliard d'utilisateurs mensuels.

Chaque année, un *baromètre du numérique* est réalisé par le Credoc pour l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom) et le Conseil Général de l'Économie (CGE). Son édition 2022 a été rendue publique au début de l'année 2023. Le chiffre de la proportion d'individus ayant participé, au cours des 12 derniers mois, à des sites de réseaux sociaux (62%) en est issu (p. 99).

Un *article* de Mathilde Rochefort sur le site d'informations Siècle Digital, intitulé « ChatGPT bat le record de la croissance la plus rapide du nombre d'utilisateurs» et citant une étude menée par UBS, précise : « En à peine deux mois, l'outil (conversationnel ChatGPT) a enregistré 100 millions d'utilisateurs. Il a fallu neuf mois à TikTok pour y parvenir.»

- p. 11 Le Conseil a publié l'ouvrage *Civilisation numérique. Ouvrons le débat!* en février 2022. Il dresse un bilan de sa première année de mandature et appelle à un débat collectif sur les enjeux numériques.

- p. 12 *Les trois voyages d'études* du Conseil, à Nice et Sophia Antipolis, autour des enjeux d'éducation et de dissémination des savoirs, à *Toulouse* autour de la structuration d'un écosystème de recherche en intelligence artificielle et des relations humains-machines, puis à *Nancy*, autour des relations entre humains et machines dans le cadre du travail, ont été documentés et ont fait l'objet de trois comptes-rendus, disponibles sur le site du Conseil.

La *carte interactive* des débats organisés autour des impacts du numérique sur notre quotidien, réalisée à l'aide de l'outil de cartographie collaboratif en ligne *OpenStreetMap*, est disponible en ligne sous le titre *Numérique : ouvrons le débat!*

p. 14 Sur son *site*, l'ANCT précise que « France services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien ».

p. 15 Une liste exhaustive des déplacements du Conseil est disponible en annexe, des pages 149 à 154.

L'un des engagements du *Partenariat pour un gouvernement ouvert* (PGO) prévoit « l'organisation par le Conseil national du numérique d'ateliers ouverts à tous dans l'ensemble du pays et à partir de la rentrée 2021 ». Il figure dans le plan d'action national 2021-2023 pour un Gouvernement Ouvert, dont la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) coordonne la mise en œuvre.

## NUMÉRIQUE: APPROCHE SENSIBLE

p. 18 Loïc Blondiaux et Christophe Traïni, professeurs de science politique, ont dirigé l'ouvrage *La démocratie des émotions*, publié en 2018 aux Presses de Sciences Po. Dans l'introduction de cet ouvrage, sous-titré « Les émotions, angle mort et dimension essentielle de la participation politique », les deux chercheurs rappellent le peu d'attention accordée aux émotions dans l'étude des pratiques participatives (en parlant à ce sujet de « l'aveuglement aux émotions dont témoignent les recherches sur la démocratie participative »). Ils soulignent pourtant leur importance, et l'intérêt de leur prise en compte dans ce champ de recherche.

- p. 21 Dominique Pasquier est sociologue et membre du Conseil national du numérique. Elle a publié en 2018, aux Presses des Mines, *L'Internet des familles modestes, Enquête dans la France rurale*, un ouvrage qui «éclaire la tension constante entre ouverture et risque que représente la course à la modernité électronique».
- p. 27 *Une série de podcasts* réalisés par l'ANCT, en partenariat avec le Wip, met en lumière la diversité des tiers-lieux existants. À ce sujet, voir également la série de reportages vidéo *Hyperliens* pour partir «à la rencontre d'initiatives et de projets qui proposent d'autres manières d'habiter le monde».
- p. 28 L'édition 2022 du *Baromètre du numérique* a été rendue publique au début de l'année 2023.  
Le dossier Définir et mesurer l'éloignement numérique, publié en avril 2023 par le Programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, relève à ce sujet la difficulté de donner des chiffres exacts, et considère que «31,5% de la population est plus ou moins concernée par le phénomène d'éloignement du numérique soit 16 millions de personnes».  
À ce sujet, voir le *rapport* du Défenseur des droits qui s'intitule *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*
- p. 29 Dans *Les émotions contre la démocratie*, ouvrage publié en 2022 aux éditions Premier Parallèle, la sociologue Eva Illouz s'intéresse aux émotions utilisées par les mouvements populistes pour soutenir leurs récits. Il est notamment fait référence à cet ouvrage dans l'édition du 16 novembre 2022 du magazine «Le 1», intitulée *Populismes : peur sur les démocraties ?*  
L'Agence nationale de la cohésion des territoires propose une «*cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique*», qui recense l'ensemble des structures de médiation numérique présentes sur l'ensemble du territoire français.

Les chiffres relatifs aux Conseillers numériques France services sont issus des statistiques indiquées sur *le site du dispositif* (en date du 19 février 2023).

p. 30 *Les premiers retours* du *Programme national de recherche sur le dispositif des Conseillers numériques France services* (CNFS), dirigé par le sociologue Pierre Mazet, évoquent par exemple la faible satisfaction des CNFS vis-à-vis de leur formation et les échanges limités, à l'échelle locale avec les autres acteurs de la médiation. À ce sujet, voir également *l'avis de la Commission supérieure du numérique et des postes* (CSNP) publié en décembre 2022, sur le *bilan du dispositif des conseillers numériques*.

p. 31 Au sujet de la participation citoyenne, voir l'ouvrage de Thierry Beaudet, Président du Conseil économique, social et environnemental (CESE), intitulé *Repoussons les frontières de la démocratie* et publié en 2023 par les éditions de l'Aube et par la Fondation Jean Jaurès.

Toujours à ce sujet, voir également l'ouvrage de propositions *Réveiller la démocratie*, publié en 2022 aux éditions de l'Atelier sous la direction de René Dosières, ancien député et président de l'Observatoire de l'éthique publique, et Gaël Giraud, économiste, directeur de recherche au CNRS et président d'honneur de l'Institut Rousseau.

p. 33 Le média Numerama donne la définition suivante du terme *neurchi* dans un *article* de Perrine Signoret, publié en janvier 2019: «Le terme neurchi, c'est du verlan. Cela signifie "chineur" et il existe des centaines de ces groupes Facebook. Ils sont nés en France, même si l'on peut trouver des concepts similaires aux États-Unis comme le groupe "Why did you draw that" (pourquoi as-tu dessiné ça). Sur les neurchis, des internautes, pour la plupart âgés entre 18 et 25 ans partagent des mèmes (blagues sous forme d'images à fort potentiel viral), des photos ou des textes. Il peut s'agir de copiés-collés d'une chose "chinée" (trouvée) en ligne ou d'originaux. Chaque groupe a sa thématique de prédilection.»

p. 34 *Bip Pop* est «une solution de coordination multi-canal de l’engagement citoyen par les collectivités pour la prévention de l’isolement lié à la perte d’autonomie par l’âge, mais aussi la santé, le handicap ou la fracture sociale.» La plateforme ne se substitue pas aux liens humains, elle sert à mettre en relation des individus et des groupes qui n’auraient pas pu se rencontrer autrement. Elle vient en appui pour renforcer et intensifier les solidarités locales et permet le partage de savoir-vivre et de savoir-faire entre les habitants d’une localité.

p. 36 Cet extrait de *Civilisation numérique : Ouvrons le débat!* est disponible aux pages 31 et 32 de l’ouvrage. Il est en lien avec le dossier *Pour un numérique au service de la construction des savoirs ; De l’information à la capacitation*, publié en mai 2021 par le Conseil, et qui revient plus longuement sur la notion de culture numérique.

p. 37 L’étude *Capital numérique*, publiée en 2019, est disponible sur *le site de la librairie de l’Ademe*. Taoufik Vallipuram en parle dans une *tribune* publiée par Libération. Parmi les nombreuses publications relatives à Capital Numérique, Louis Derrac, acteur indépendant de l’éducation au numérique, y fait référence dans un *article* intitulé *Du concept de «fracture(s) numérique(s)» à celui de capital numérique ?* et publié le 19 novembre 2020.

En février 2023, quatorze *Carnets de NEC Locaux* avaient été publiés. Ils sont disponibles sur *le site de l’événement*.

## UNE AUTRE APPROCHE DE LA CIVILISATION NUMÉRIQUE EXISTE : ILS LA CONSTRUISENT

p. 52 En mai 2021, le Conseil a publié un dossier intitulé *Pour un numérique au service de la construction des savoirs* et sous-titré *De l’informatisation à la capacitation*. Porté par Anne Alombert, Justine Cassell, Olga Kokshagina, Dominique Pasquier et Serge Tisseron, membres du Conseil, ce dossier rappelle que «la surabondance d’informations ne fait pas le savoir, indispensable

pour assurer notre capacité d'agir», que «les supports numériques [sont] des opportunités pour enrichir nos modes de construction et de transmission des savoirs» et que «la culture numérique approfondie est un pilier fondamental de cette mise en capacité collective.»

p. 53

Dans un *article* intitulé *Les tiers-lieux peuvent-ils ouvrir la recherche à la société civile?*, publié en 2020 dans les Cahiers de l'action (n°55, pages 13 à 19) par l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, Évelyne Lhoste aborde les tiers-lieux comme lieux de la médiation scientifique, formés autour de communautés très masculines, jeunes, diplômées et citadines, dont les membres remettent en cause le fonctionnement de la recherche «tout en conservant les valeurs, normes et représentations des cultures épistémiques dont ils sont issus», valorisant l'interdisciplinarité.

p. 57

En 2016, Romain Badouard, Clément Mabi et Laurence Monnoyer-Smith, tous trois chercheurs en sciences de l'information et de la communication, ont publié dans la revue *Questions de communication* (n°30, pages 7 à 23), aux éditions de l'Université de Lorraine, un *article* intitulé «Le débat et ses arènes». Cette publication, qui rappelle l'importance du débat dans la construction des opinions en démocratie, explore les mécanismes à l'œuvre au sein des *arènes* (physiques ou virtuelles) dans lesquelles il peut se manifester, et l'impact du web sur ces dernières.

Dans un article intitulé *Le tiers-lieu, berceau des communs ou couteau suisse des communes?*, publié en 2022 dans la revue Nectart (n°15, pages 96 à 109), aux éditions de l'Attribut, Arnaud Idelon remarque que la structuration des tiers-lieux est passée d'une logique d'initiative (un tiers-lieu émerge d'une communauté) à une logique de commande (les pouvoirs publics, par exemple, demandent la création d'un tiers-lieu). Un changement de logique qui n'est pas sans conséquences sur la nature de ces espaces: «les politiques publiques soutenant les tiers-lieux au prisme de l'intérêt général risquent de manquer ce qui s'invente au

quotidien en ces lieux, en niant de leurs grilles de lecture leur dimension communautaire, au nom d'un intérêt général qui dérive de plus en plus vers l'intérêt générique: des territoires aux besoins homogènes, qu'il faudrait outiller de couteaux suisses».

p. 58

Le théoricien Jürgen Habermas a étudié la place du café dans l'émergence d'un espace public bourgeois. À ce sujet, voir par exemple l'article «Habermas au Starbucks. Clients, oisifs et traînards dans le tiers-lieu capitaliste», de Robin Wagner-Pacifici, publié en 2021 dans *Les Politiques Sociales* (n°1-2, pages 27 à 53), qui revient également sur les nuances apportées aux travaux d'Habermas.

Les chiffres concernant le nombre de cafés en France proviennent du site web *Statista*, qui compile des données issues de l'Insee et de France Boissons. Un livre blanc intitulé *Les cafés, une chance pour nos territoires*, publié en mars 2019 par France Boisson, en partenariat avec l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF), l'Association des Petites Villes de France (APVF) et la plateforme eTerritoire, illustre ces enjeux: si la dynamique est positive en Île-de-France, ailleurs, on recense «une moyenne de 7 000 fermetures par an ces dernières années, notamment dans les territoires ruraux et périurbains.»

La notion de *tiers-lieu* (en anglais *third-place*) a été théorisée par le sociologue américain Ray Oldenburg et popularisée par son ouvrage *The great good place*. Pour Oldenburg, le tiers-lieux s'oppose au premier lieu (*first place*): le logement, et au deuxième lieu (*second place*): le lieu de travail. Le tiers-lieu est un endroit niveleur («leveler»), qui abolit les différences (de classe, de rang...), donc inclusif par nature. Oldenburg se penche particulièrement sur les exemples des cafés, pubs et autres tavernes européennes. On s'y rassemble sans autres critères que la joie d'être ensemble, la conversation y est l'activité principale, les habitués ont une importance particulière. Ils sont par ailleurs des lieux de soutien, moral et psychologique, apportant nouveauté et stimulation, perspective, esprit et simplicité.

- p. 59 Antoine Burret est sociologue. Dans un article intitulé *La politisation des tiers-lieux*, publié en 2021 dans la revue *Multitudes* (n°83, pages 208 à 214), il revient sur l'évolution de la notion de tiers-lieu durant les dernières décennies.
- p. 60 Dans son article intitulé *Les tiers-lieux à l'ère du numérique : diffusion spatiale d'une utopie socio-économique* et publié en 2018, Christine Liefooghe, maîtresse de conférence à l'Université de Lille, s'intéresse à l'évolution du concept de tiers-lieu suite à sa diffusion mondiale et à l'arrivée d'Internet et des technologies numériques.
- p. 61 Dans un article intitulé *L'envers des friches culturelles. Quand l'attelage public-privé fabrique la gentrification*, publié en 2018 dans la Revue du Crieur (n°11, pages 52 à 67), aux éditions La Découverte, Mickaël Correia étudie la mobilisation de la notion de tiers-lieu à des fins de revalorisation des friches et de valorisation du foncier, avec le soutien des pouvoirs publics. Une dynamique masquant parfois la gentrification et l'uniformisation culturelle des espaces.
- p.66 Ces conclusions sont issues du premier axe «gouvernance, finances et modèles économiques» de la restitution de la concertation nationale du volet «inclusion numérique» du Conseil National de la Refondation, publiée en avril 2023.

## VERS UNE CULTURE NUMÉRIQUE PARTAGÉE

- p. 74 *Parcoursup* est une «plateforme Web destinée à recueillir et gérer les vœux d'affectation des futurs étudiants de l'enseignement supérieur français». À ce sujet, voir *l'article du Monde*, publié le 12 janvier 2023 en ligne, et intitulé *Pourquoi l'algorithme de Parcoursup fait-il peur?*
- p. 77 À ce sujet, le projet *Plateaux numériques*, piloté et documenté par Gauthier Roussilhe (qui en propose un retour d'expérience, publié *sur son site web*), «s'attèle à accompagner les mairies rurales (moins de 3500 habitants) dans la

création de sites web vertueux». Il permet de saisir ce besoin d'associer les acteurs de terrain à la création des outils. Gauthier Roussilhe fait référence à la notion de *convivialité*, théorisée par le philosophe Ivan Illich (dans un ouvrage du même nom, publié en 1973), adaptée au numérique : « la qualité des relations humaines vient en première, la qualité de l'outil ensuite ».

Au sujet de l'application du concept d'Ivan Illich à la technologie, écouter aussi *l'épisode 10 du podcast Siri, remplis mon verre* de Gilles Lecerf consacré à la convivialité.

# **CALENDRIER DES DÉPLACEMENTS**

## **Septembre 2021**

à Nantes (Loire-Atlantique), intervention aux journées nationales de France Urbaine et rencontre des médiateurs de l'association Le coup de main numérique ; à Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine), participation à une étape de l'IntercoTour des Interconnectés.

## **Octobre 2021**

à Concarneau (Finistère), participation au forum européen de l'intelligence artificielle territoriale, échanges avec Cédric Villani, rencontre d'agents et élus locaux ; à Magnac-Lavalette-Villars (Charente), participation à l'édition nationale de Numérique en Commun[s].

## **Novembre 2021**

à Grenoble (Isère), participation à un colloque organisé par l'Institut pour l'étude des relations hommes-robots et rencontre avec des représentants de parents d'élèves ; à Béthune (Pas-de-Calais), intervention lors d'une étape de l'IntercoTour des Interconnectés.

## **Décembre 2021**

à Épinal (Vosges), rencontre avec des élus locaux et entrepreneurs au Quai Alpha, échanges avec le député de la 1<sup>re</sup> circonscription des Vosges, intervention dans le cadre du salon Innov'Action ; à Montreuil (Seine-Saint-Denis), participation à l'édition locale de Numérique en Commun[s] ; à Nice (Alpes-Maritimes), visite d'un lycée professionnel, échanges avec les équipes pédagogiques et le personnel de direction, découverte de dispositifs en classe, échanges avec des élus et agents de la Métropole, rencontre avec le Recteur d'académie et échanges avec des formateurs ; à Sophia Antipolis (Alpes-Maritimes), rencontres avec

des chercheurs du centre INRIA, visite du fablab SoFAB et des laboratoires I3S et LEAT, rencontres avec des élus locaux, participation à deux tables rondes, découverte de la Maison de l’Intelligence artificielle et présentation du programme d’acculturation de collégiens du département.

### **Février 2022**

à Laon (Aisne), participation à un atelier de préfiguration du conseil départemental du numérique.

### **Mars 2022**

à Nantes (Loire-Atlantique), participation au forum national des interconnectés, échanges avec des élus de la métropole de Rennes ; à Châteauroux (Indre), intervention à l’occasion d’un atelier contributif organisé par le Conseil régional du numérique du Centre-Val de Loire dans le cadre des *Human Tech Days*.

### **Avril 2022**

à Cannes (Alpes-Maritimes), intervention au *World artificial intelligence Cannes festival*; à Vichy (Allier), rencontre avec des élus ; à Cusset (Allier), conférence-débat avec des lycéens et échanges avec les équipes pédagogiques.

### **Mai 2022**

à Reims (Marne), intervention lors d’une journée d’étude sur le numérique en santé organisée par Pulsy (GRADEs Grand Est); à Mulhouse (Haut-Rhin), rencontre avec des élus et agents de la collectivité, intervention en plénière et animation d’un atelier lors du colloque *Mulhouse solidaire* ; à Toulouse (Haute-Garonne), échanges avec des chercheurs d’ANITI, de l’Université de Toulouse, de l’Icam, du LAAS, de l’IRIT, de l’IAST autour de l’intelligence artificielle, rencontre avec des élus locaux.

## **Juin 2022**

à Sainte-Foy-la-Grande (Gironde), visite du tiers-lieu Cœur de Bastide, rencontre avec des écrivains publics numériques, participation à un débat sur les violences en ligne ; à Floirac (Gironde), débat avec des collégiens en partenariat avec Inria Bordeaux et Cap Sciences ; à Bègles (Gironde), visite du fablab BEN ; à La Réole (Gironde), échanges avec des bénéficiaires du programme de lutte contre l'isolement proposé par Bip Pop, rencontre avec des agents et élus locaux ; à Colombelles (Calvados), visite du tiers-lieu Le Wip, participation à un atelier d'insertion consacré à la création numérique.

## **Juillet 2022**

à Saint-Omer (Pas-de-Calais), visite du tiers-lieu La Station, échange avec le public d'un atelier de formation à la navigation en ligne, rencontre d'acteurs locaux de la médiation numérique ; à Avignon (Vaucluse), interventions dans le cadre du Festival, avec le Grenier à sel, la CCI du Vaucluse, échanges avec des acteurs du monde du spectacle, rencontre des publics de l'association Avenir 84, accompagnement d'un bus France services, échanges avec des conseillers, citoyens et acteurs locaux de la médiation numérique ; à La Roche-sur-Yon (Vendée), rencontre avec des élus et représentants des Centres sociaux vendéens, participation à un *porteur de paroles* sur la place Napoléon avec l'association Café Germaine ; à Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis), accompagnement d'un bus France services en pied d'immeuble, avec l'association Convergence entrepreneurs MDE ; à Draguignan (Var), rencontres au tiers-lieu C-Num, échanges avec des élus locaux, participation à un atelier avec des jeunes ; à Grasse (Alpes-Maritimes), visite du tiers-lieu Sainte-Marthe (SCIC Tetris), échange avec

des jeunes (10-13 ans) dans le cadre d'une colonie de vacances apprenante, échange avec des médiateurs et des conseillers numériques France services.

### **Août 2022**

à Aurillac (Cantal), participation à RuraliTIC, le festival de la ruralité connectée.

### **Septembre 2022**

à Fontainebleau (Seine-et-Marne), participation à un marathon d'écriture sur Wikipédia, organisé par l'Université Paris-Est Créteil; à Lens (Pas-de-Calais), participation à l'édition nationale de Numérique en Commun[s].

### **Octobre 2022**

à Saint-Dié-des-Vosges (Vosges), participation au festival international de la géographie; à Bordeaux (Gironde), participation à une journée d'étude organisée par la Société informatique de France; à Périgueux (Dordogne), interventions à l'occasion d'une édition locale de Numérique en Commun[s]; à Metz (Moselle), participation à une journée consacrée à l'inclusion, organisée par la municipalité, visite du tiers-lieu BLIIDIA; à La Maxe (Moselle), rencontre des équipes et publics du bus Super Senior; à Montélimar (Drôme), participation à une édition locale de Numérique en Commun[s] consacrée à la santé; à Vichy (Allier), participation au NeuJPro, un forum consacré aux politiques de la petite enfance; à Maubeuge (Nord), rencontre avec des jeunes lors d'un atelier d'acculturation et de participation aux politiques d'urbanisme organisé par la communauté d'agglomération, visite de la Cité des Géométries.

### **Novembre 2022**

à Strasbourg (Bas-Rhin), découverte du dispositif Numéric'Emploi Grand Est avec le député

de la 3<sup>e</sup> circonscription du Bas-Rhin et échange avec ses bénéficiaires, échanges avec des élus et partenaires institutionnels, des designers et concepteurs de solutions et des acteurs locaux de la médiation numérique à la Plage Digitale ; à Truchtersheim (Bas-Rhin), débats avec des enseignants, élèves, parents, représentants de la gendarmerie et du rectorat, élus locaux, autour de l'impact du numérique dans la sphère éducative, rencontre de l'association Acti'Truch, échanges avec des élus et équipes de la communauté de communes du Kochesberg ; à Meudon (Hauts-de-Seine), inauguration de l'École du Numérique avec le ministre Jean-Noël Barrot, débat avec des lycéens au Hangar Y ; à Amiens (Somme), participation à une rencontre autour de l'éducation à la citoyenneté organisée par le Crajep Hauts-de-France.

### **Décembre 2022**

au Touquet (Pas-de-Calais), participation au salon WeTech Côte d'Opale, animation d'un échange avec des TPE et PME, échanges avec des collégiens et lycéens ; à Nancy (Meurthe-et-Moselle), rencontre des chercheurs de l'INRS, d'INRIA et du laboratoire LorIA, échanges avec le SDIS 54.

### **Février 2023**

à Épinal (Vosges), débats avec des enseignants et des professionnels de l'éducation populaire et de la médiation, à l'hôtel de ville, puis au sein du tiers-lieu Ailleurs et du café associatif 3<sup>e</sup> Rive ; à Thaon-les-Vosges (Vosges), échanges avec des élus locaux, présentation des dispositifs numériques locaux et visite d'une friche industrielle en projet de réhabilitation ; à Gérardmer (Vosges), débats avec des lycéens généraux et professionnels à la MCL de la ville, puis avec des citoyens, au bar associatif Le Grattoir ; à Strasbourg (Bas-Rhin), débat avec des étudiants de classe préparatoire

du lycée Kléber, échanges avec des élus locaux, visite du lieu culturel Le Shadock ; à Bitche (Moselle), débats avec des collégiens et lycéens, visite de la micro-folie de la ville et échanges avec des enseignants, élus et médiateurs.

## **MARS 2023**

à Orléans (Loiret), rencontre des membres du Conseil régional du numérique de la région Centre-Val de Loire et visite des locaux de La Labomédia ; à Gourdon (Lot), débat avec des collégiens et lycéens, débat au pôle numérique de la ville avec des médiateurs et usagers du lieu ; à Luzech (Lot), débat avec des personnes âgées dans une résidence autonomie ; à Toulouse (Haute-Garonne), participation au forum des Interconnectés ; aux Mazures (Ardennes), participation à l'édition ardennaise de Numérique en Commun[s].

## **Remerciements**

Toutes ces rencontres et ces déplacements n'auraient pas pu être possibles sans l'investissement, la disponibilité et l'accompagnement de l'ensemble des acteurs et partenaires mobilisés au plus près des publics, dans les structures locales et au sein d'institutions nationales.

Le Conseil tient à leur adresser ses plus sincères et chaleureux remerciements.

**Design graphique**

Studio graphique (SG-SIRCOM)  
du Ministère de l'Économie,  
des Finances et de la Souveraineté  
industrielle et numérique

**Typographie**

Spectral et Marianne

**Dépôt légal** mai 2023

**ISBN** 978-2-11-167854-5

**Imprimé sur les presses de**

Corlet imprimeur

23040774

# Carte des déplacements →

- Nantes (Loire-Atlantique)
- Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine)
- Concarneau (Finistère)
- Magnac-Lavalette-Villars (Charente)
- Grenoble (Isère)
- Béthune (Pas-de-Calais)
- Épinal (Vosges)
- Montreuil (Seine-Saint-Denis)
- Nice (Alpes-Maritimes)
- Sophia Antipolis (Alpes-Maritimes)
- Laon (Aisne)
- Châteauroux (Indre)
- Cannes (Alpes-Maritimes)
- Vichy (Allier)
- Cusset (Allier)
- Reims (Marne)
- Mulhouse (Haut-Rhin)
- Toulouse (Haute-Garonne)
- Sainte-Foy-la-Grande (Gironde)
- Floirac (Gironde)
- Bègles (Gironde)
- La Réole (Gironde)
- Colombelles (Calvados)
- Saint-Omer (Pas-de-Calais)
- Avignon (Vaucluse)
- La Roche-sur-Yon (Vendée)
- Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis)
- Draguignan (Var)
- Grasse (Alpes-Maritimes)
- Aurillac (Cantal)
- Fontainebleau (Seine-et-Marne)
- Lens (Pas-de-Calais)
- Saint-Dié-des-Vosges (Vosges)
- Bordeaux (Gironde)
- Périgueux (Dordogne)
- Metz (Moselle)
- La Maxe (Moselle)
- Montélimar (Drôme)
- Maubeuge (Nord)
- Strasbourg (Bas-Rhin)
- Truchtersheim (Bas-Rhin)
- Meudon (Hauts-de-Seine)
- Amiens (Somme)
- Le Touquet (Pas-de-Calais)
- Nancy (Meurthe-et-Moselle)
- Thaon-les-Vosges (Vosges)
- Bitche (Moselle)
- Orléans (Loiret)
- Gourdon (Lot)
- Luzech (Lot)
- Les Mazures (Ardennes)



Le Conseil national du numérique est une commission consultative indépendante, chargée d'interroger la relation de l'humain au numérique prise dans toute sa complexité et de formaliser les problématiques qui y sont liées. Il vise à mettre en partage les éléments utiles à la pensée individuelle et collective ainsi qu'à la décision publique en France et en Europe. Il est composé d'un collège interdisciplinaire de membres nommés par le Premier ministre et de parlementaires désignés par les présidents du Sénat et de l'Assemblée nationale pour 2 ans. Le Conseil national du numérique est placé auprès du ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications. Il est institué par le décret du 8 décembre 2017 modifié par le décret du 13 février 2021.

**Le numérique est politique, nous ne pouvons faire l'économie de sa mise en débat. Un débat qui doit reconnaître les paroles, les expériences et les ressentis partagés par chacun.** *Itinéraires numériques* est une démarche exploratoire menée par le Conseil national du numérique pour ouvrir et stimuler ce débat autour des impacts du numérique sur notre quotidien. Pendant une année, elle s'est traduite par des échanges avec celles et ceux qui font et vivent le numérique aujourd'hui, élus locaux et agents de collectivités, médiateurs et animateurs, conseillers numériques et formateurs, travailleurs sociaux, enseignants et chercheurs, étudiants, collégiens et lycéens, entrepreneurs, personnes âgées, usagers ou non du numérique, citoyens... au sein de tiers-lieux, bus itinérants, mairies, centres sociaux, établissements scolaires, colonies de vacances, places publiques, cafés associatifs... Il s'agit de rendre compte de la dimension sensible et émotionnelle de notre rapport au numérique, d'explorer les communautés et les lieux où se dessine, depuis longtemps, une autre manière de vivre notre relation au numérique, et de reconnaître, enfin, que le numérique est bien... une affaire de civilisation.

