

L'INCLUSION NUMÉRIQUE - UN OUBLI DE LA PARTICIPATION ?



Motoco, Mercredi 21 octobre 2020, 14h15-16h



DÉBAT INSPIRANT ORGANISÉ PAR LA MEDNUM, L'ICPC ET OPEN SOURCE POLITICS



En matière de participation citoyenne, le numérique apparaît souvent comme une aubaine pour offrir au plus grand nombre la possibilité de s'exprimer. Il ne s'agirait pourtant pas d'oublier que 13 millions de Françaises et de Français sont éloigné-e-s du numérique, n'utilisent pas ou peu Internet, et se sentent en difficulté avec ses usages. Comment dépasser cet apparent paradoxe ?

L'atelier sera l'occasion pour la MedNum, coopérative des acteurs de la médiation numérique, de nous présenter les nouveaux visages de la fracture numérique, en nous partageant quelques faits et données sur les éloigné-e-s du numérique, ainsi que sur les différents facteurs d'inégalités. Une communauté d'agglomération (SICOVAL) et une entreprise spécialisée dans le secteur de la civic tech (Open Source Politics) partageront différents retours d'expériences de participa-

tion citoyenne, sur des actions visant à faciliter les usages et à accompagner des publics en difficulté. Enfin, elles aborderont la manière dont cette question peut être mieux travaillée au sein des collectivités et au sein de structures publiques et privées.

Avec l'intervention de :

- **Emma Ghariani**, Co-directrice de La Mednum
- **Virgile Deville**, Co-fondateur d'Open Source Politics
- **Anne-Claire Dubreuil**, Communauté d'agglomération du Sicoval - Le Sud-Est Toulousain

Animé par :

- **David Prothais**, Administrateur de l'Institut de la Concertation et de la Participation Citoyenne (ICPC)



■ INTRODUCTION PAR DAVID PROTHAIS

Le numérique est à concevoir dans toute son ambivalence : **entre outil d'inclusion et d'exclusion** (en termes de fracture numérique). La crise actuelle a réactivé cette dualité : pendant le confinement, le numérique a à la fois permis de perpétuer les liens sociaux en virtuel, mais a aussi exacerbé les éloignements et fractures préexistants.

Que faire alors face à ça ?

- S'en tenir aux faits, établir des constats.
- Ouvrir de nouvelles voies pour tenter de répondre à la question de l'inclusion, en la traitant conjointement sous le volet du numérique et de la démocratie.



■ INTERVENTION D'EMMA GHARIANI

QU'EST-CE QUE LA MEDNUM ?

C'est une coopérative nationale des acteurs et actrices de la médiation numérique, créée en 2017, sous l'impulsion des pouvoirs publics. Le but de cette structure est d'**accompagner 13 millions de français·e·s éloigné·e·s du numérique**. Cela se traduit concrètement par des accompagnements de collectivités, d'entreprises, etc.

L'INCLUSION NUMÉRIQUE : DE QUOI ON PARLE ?

Être inclus numériquement signifie :

- Avoir une **connexion**
- Avoir des **appareils**, un matériel
- Avoir un **usage numérique**

Longtemps, quand on utilisait la notion de « fracture numérique », on pensait essentiellement à la question d'accès, de connexion, et de matériel. Or, aujourd'hui ces questions ne se posent plus : quasiment tout le monde dispose d'une connexion et d'appareils électroniques. **Ce qui se joue aujourd'hui, c'est l'usage** : il représente le nouveau défi autour de l'appropriation du numérique.

L'exclusion numérique touche **des publics très disparates en fonction des sujets** : des seniors, mais aussi des jeunes, des TPE/PME (exemple : on peut avoir un usage personnel du numérique dans la sphère privée, et en même temps ne pas être capable de développer des outils numériques professionnels pour son entreprise). Un public reste cependant constamment concerné par cette exclusion : **les personnes en situation**

d'isolement social ou géographique. Ne disposant pas d'aide au numérique, **les inégalités préexistantes sont renforcées.** L'impératif « d'accessibilité » est alors transposable du monde réel au monde numérique.

Quand le rapport du Sénat sur l'illectronisme rapporte que « 13 millions » de français·es sont exclu·es du numérique, il s'agit surtout d'**un chiffre choc, qui simplifie une réalité bien plus complexe.** La MedNum creuse et détaille ce chiffre :

SITUATION D'URGENCE NUMÉRIQUE	INCLUSION NUMÉRIQUE	MONTÉE EN COMPÉTENCES NUMÉRIQUES
7 millions de personnes Ruptures de droits grave Moyen d'action : porte-à-porte, aller chercher les personnes exclues	7 millions de personnes Objectifs : que la personne rentre dans un parcours d'accompagnement, d'acquisition de confiance, d'autonomie	Toute la population Apprentissage en continu tout au long de la vie

Pour accompagner l'usage du numérique, une multiplicité d'acteurs et actrices issu·es de l'éducation, de l'insertion professionnelle et de la société civile constitue un maillage de l'offre de service en pleine recomposition.

INCLUSION NUMÉRIQUE & PARTICIPATION : QUELLES ARTICULATIONS ?

Le champ de la participation est **encore peu investi par la médiation numérique** : manque de réflexion sur les liens qui existent entre les deux.

Il existe **trois volets d'association entre inclusion numérique et inclusion démocratique** :

- Démocratie implique de **donner la parole à tout le monde.**
- **Encapacitation** : un des objectifs de la médiation numérique est de rendre attractant, d'accrocher les gens, de renforcer les compétences et l'appétence (+ notion de confiance).
- **Contact avec les publics** : pour aller chercher des publics éloignés, derrière des barrières sociales, importance d'allier médiation numérique et participation citoyenne.



■ RETOUR D'EXPÉRIENCE : ANNE-CLAIRE DUBREUIL

Le SICOVAL est une communauté d'agglomération regroupant 36 communes et 80 000 habitant.e.s, connaissant une **très forte densité d'entreprises du numérique**. Cette collectivité a fait de la **démarche d'E-inclusion** une dimension centrale de sa feuille de route sur la transformation numérique. Son ambition générale est en effet d'**innover dans la conception et la diffusion des services publics** dans une démarche de co-construction avec les citoyen.ne.s, **d'accompagnement à la transition numérique** des agent.e.s, élu.e.s, habitant.e.s tout en s'appuyant sur la filière privée du numérique. Une **charte pour un numérique inclusif** a d'ailleurs été signée en 2019 avec l'Etat. Un **manifeste « Agir face à l'urgence de l'illectronisme »** a également été produit au sein des Interconnectés pour alerter le gouvernement sur l'urgence de la situation et **bâtir ensemble la pérennité des dispositifs d'inclusion numérique**.

Le Sicoval a testé l'**indice de fragilité numérique** promu par la MedNum, et a **enrichi le diagnostic sur ces questions d'inclusion numérique** : à l'aide d'animations, d'entretiens, de rencontres-débats, d'une enquête avec La Poste, la collectivité a cherché à rendre compte de la réalité du terrain.

Les conclusions que le SIVOCAL tire de son expérience résident d'abord dans le **constat d'une appropriation du sujet du numérique par tou-te-s les acteurs et actrices** : pouvoirs publics, associations, citoyen.ne.s, secteur privé, etc. De plus, on remarque **une forte hétérogénéité territoriale** : l'offre de services est concentrée dans les milieux urbains, et la demande est très disparate selon les profils (exclusion des seniors en ruralité, et plutôt des jeunes et des précaires en milieu urbain).

***Cas d'usage : dispositif d'itinérance.** Prendre les devants, se servir du maillage associatif existant, pour aller vers la population. Association d'un fab lab, d'un module living lab. Avec des étudiant.e.s de Sciences po et d'une école de design : choix de deux pôles pour expérimenter une hybridation entre présentiel et numérique pour co-construire avec les citoyen.ne.s, les associer à des projets, et plus particulièrement les citoyen.ne.s éloigné.e.s.*



■ RETOUR D'EXPÉRIENCE : VIRGILE DEVILLE

Open Source Politics (OSP) propose des services autour du **logiciel libre Decidim à des structures publiques**. OSP accompagne aujourd'hui plus de 80 structures publiques qui cherchent à co-construire avec les citoyen.ne.s, tout en cassant la centralisation des démarches dans un **objectif de transparence et d'horizontalité**.

Dès les premiers projets menés par OSP, la question de l'inclusion s'est posée. C'est au contact des quartiers prioritaires de la ville de Nanterre que les équipes se sont d'abord familiarisées à cette problématique.

Un écueil reste cependant à éviter : ne pas attendre des civic tech des remèdes magiques, des solutions à tout. Le rôle de la plateforme est avant tout de **s'insérer dans un maillage, un écosystème complexe, en trouvant des solutions au cas par cas** selon les différents publics, en s'alliant à des démarches en présentiel.

L'outil Decidim, initialement créé en Espagne, est à concevoir comme une **plateforme de relais d'information, de documentation centralisée, de participation en ligne**. Une fonctionnalité a aussi été créée pour pallier l'exclusion numérique : « **les utilisateurs représentés** » permet de **récolter la parole d'une personne exclue** et de l'insérer sur la plateforme au même titre que les autres contributions. Des guichets ont été ouverts dans certaines mairies pour récolter ces contributions orales et les traduire numériquement.

L'inclusion est également à replacer dans la conception même de l'outil : si « code is law », les outils numériques contiennent alors des biais induits par les caractéristiques sociologiques des concepteurs. La profession d'ingénieur informatique étant encore très masculine, le projet Decidim a mis en place **des bourses pour inciter à contribuer au logiciel des femmes et des personnes transgenres**.



■ INTERACTIONS AVEC LA SALLE

APPORT DE L'EXPÉRIENCE D'ECLECTIC

Un débat sur l'éolien en mer en Normandie a été ouvert en ligne. C'est un sujet complexe, dans lequel l'expertise a une place importante. Or, **la mobilisation de l'expertise à outrance perturberait la lisibilité du sujet pour les citoyen·ne·s**. Un outil numérique de médiation a alors été mis en place pour favoriser, étape par étape, l'appropriation de certaines informations et l'élaboration d'un point de vue sur le sujet en débat. L'outil se dénomme « mon point de vue en 9 étapes » (<https://eolmernormandie.debatpublic.fr/monpointdevue/>). Pour faciliter la compréhension des enjeux, les arguments entendus jusqu'alors par différents participant·e·s au débat ont été repris. Le but est de **mettre à la disposition du·de la citoyen·ne le plus d'informations accessibles et neutres possible**, pour qu'il se forge sa propre opinion.

QUESTION D'UNE PARTICIPANTE : QU'EST-CE QUE LES DÉMARCHES EN LIGNE PEUVENT PERMETTRE EN PLUS DES DÉMARCHES EN PRÉSENTIEL ? QUELLE PLUS-VALUE ?

Selon Virgile Deville, il existe plusieurs bénéfices :

- La possibilité de **garder un historique** ;
- Cela favorise **une bonne documentation des échanges**, essentiels pour la transparence, et la reddition des comptes ;
- **Certains formats ne peuvent exister qu'en ligne**. A distinguer : d'une part les discussions synchrones, et d'autre part celle asynchrones, qui permettent à la pensée d'être construite sur un temps plus long, d'y repenser, etc. ;
- La **pluralité des formes que peut prendre un débat en ligne** grâce aux nombreuses fonctionnalités offertes par le logiciel Decidim et les multiples manières de les configurer.



POINTS À RETENIR

■ Derrière le chiffre de 13 millions de français·e·s exclu·e·s du numérique se cachent des réalités différentes allant d'une urgence numérique (pas d'accès) à un besoin d'inclusion sur les usages.

■ Avec l'importance croissante du numérique, il est nécessaire d'allier médiation numérique et participation citoyenne, deux champs peu connectés aujourd'hui.

■ Il faut une appropriation du sujet du numérique par tou·te·s les acteurs et actrices pour pallier les inégalités très prononcées entre les milieux urbain et rural.

■ Des fonctionnalités telles que les « utilisateurs représentés » peuvent permettre de récolter la parole d'une personne exclue et de l'insérer sur la plateforme au même titre que les autres contributions.

■ Le code utilisé pour concevoir des outils numériques repose aussi sur des biais induits par les caractéristiques sociologiques des concepteurs.

