

Transcription du temps fort « Inclusion numérique et accès aux droits sociaux » - Lorient, le 28 janvier 2021

Marion Eslinger

Bonjour à toutes et à tous, à vous, présents ici, et ça fait du bien de voir des gens de visu, mais aussi à toutes celles et ceux qui s'étaient inscrits et qui vont participer à distance. On a 170 personnes qui sont de l'autre côté de l'écran. Au nom d'Askoria et du Campus des Solidarités : bienvenue à toutes et à tous !

On vous accueille aujourd'hui "sur" le site ou "depuis" le site de Lorient, je ne sais pas bien comment il faut le dire, dans le cadre de notre Saison des Expérimentations et Innovations Solidaires qui a débuté en octobre dernier et qui a comme enjeu la mise en lumière d'initiatives locales autour de trois grandes thématiques : citoyenneté et pouvoir d'agir, inclusion et accès aux droits et territoires, lien social et transmission. Le temps fort de cet après-midi "**inclusion numérique et accès aux droits sociaux**" s'inscrivant dans la deuxième thématique que nous traitons dans notre Saison. Pour les plus curieux, les plus curieuses d'entre vous, je vous invite, à l'issue de notre rencontre, à aller consulter l'ensemble de la programmation qui est accessible sur le site du Campus (www.campusdessoridaites.eu). L'occasion de découvrir en vidéos, en podcasts ou en articles, de nombreux projets innovants et solidaires, souvent issus du Grand Ouest, mais pas tous, couvrant le territoire national.

Avant que je ne passe la parole à François Sorin, avec qui on a construit ce moment, juste quelques règles pour qu'on puisse s'en sortir et ne pas oublier qu'il y a des personnes en présentiel et en distanciel. Pour celles et ceux qui sont en ligne, merci de couper votre micro pour qu'il n'y ait pas d'interférence entre nous. N'hésitez pas par-contre à allumer votre caméra pour qu'il n'y ait pas un écran noir mais que vous puissiez vous voir et interagir. Vous pouvez utiliser le chat pour vos remarques, questions ou suggestions qu'on essaiera de traiter au fil de l'eau. Vous dire aussi que ce moment est enregistré, qu'il sera donc mis en ligne demain si tout va bien et au plus tard pour lundi et donc accessible sur notre site. Donc, vous pourrez aussi y revenir et on y mettra pour tous ceux qui sont à distance et qui n'ont pas la possibilité de repartir avec toute la documentation qu'on vous a préparée, tous ces documents accessibles et téléchargeables en ligne. Voilà pour les règles pour ceux qui sont "coté zoom". Pour la salle, vous dire qu'on a un micro hypersensible et qu'il capte vraiment tous les bruits, y compris les bruits d'ambiance. Donc, on va vous demander d'être le plus discret possible. C'est parfois compliqué sur des sièges qui grincent un peu mais en tout cas, le moindre son est enregistré, ce qui peut parfois être dérangeant pour les gens qui sont en visio. Je vous souhaite à toutes et à tous un excellent moment et je vous laisse avec François.

François Sorin

Bonjour à tous. Ravi que pour certains d'entre nous on soit en présence ensemble, cet après-midi. Bienvenue et bonjour à ceux qui nous suivent à distance. C'est à moi que revient le rôle d'introduire ce temps fort consacré à l'inclusion numérique et à l'accès aux droits. On le fait depuis une École de travail social, Askoria, qui forme un certain nombre de professionnels de la relation d'aide, des solidarités. Et qui a la particularité d'avoir un centre de recherche basé sur son site de Rennes. Un centre de recherche qui

travaille depuis maintenant trois ans à développer un programme de recherche autour de la question "numérique et travail social" et on travaille sur les évolutions des pratiques professionnelles, les évolutions des professionnalités dans un contexte de mutations profondes, liées au développement et à la massification des usages sociaux du numérique. Une des thématiques de ce programme, c'est bien sûr la notion "d'inclusion numérique", une notion d'inclusion numérique qui se trouve être en partage avec un certain nombre d'autres acteurs que ceux qui sont strictement du champ du travail social.

L'inclusion numérique est une thématique que les travailleurs sociaux partagent avec des acteurs du champ des médiations : médiation sociale, bien sûr la médiation numérique, mais aussi des acteurs du champ culturel. On sait à quel point, dans les médiathèques et les bibliothèques, les questions numériques sont très présentes, soit pour l'accès à la culture, les loisirs, mais aussi, dans certains cas, pour faire face à des difficultés dans la pratique, notamment la pratique administrative. Une inclusion numérique, dans un rapport qui fait toujours référence, en 2013, que le Conseil national du numérique définissait comme : "l'inclusion sociale dans une société où le numérique joue un rôle essentiel, à la fois dans la société et dans l'économie".

Cette définition de l'inclusion numérique comme synonyme d'inclusion sociale était, dans l'esprit de ce rapport au début des années 2010, vraiment axée sur la question des inégalités d'accès aux équipements et aux réseaux, mais aussi des différences dans les usages entre les différentes catégories de la population. Et le constat que toutes les personnes, tous les citoyens, ne tiraient pas avantage ou profit de la même manière des opportunités offertes par le numérique. Et donc l'inclusion numérique s'est d'abord tournée vers cette question : "comment faire un numérique pour tous ? Comment ne pas laisser de côté une partie des citoyens face aux opportunités offertes par le numérique ?".

Et progressivement, à mesure que les usages sociaux du numérique se massifiaient, devenaient finalement la norme dans toute une série de situations sociales de plus en plus nombreuses, la question de l'inclusion numérique se modifie et se complexifie puisqu'il ne s'agit plus simplement du numérique comme d'une opportunité, mais bien souvent du numérique comme un rapport d'obligation. Et, dans ce cadre-là, penser la question de l'inclusion revient aussi à se demander comment, non pas simplement tirer profit, mais faire face aux exigences numériques de la vie en société.

Quelque chose qui a été révélateur de cette thématique, voire même de cette problématique, ça a été ce qu'on appelle aujourd'hui couramment la "démat", ou la dématérialisation. C'est à dire l'emploi, de plus en plus massif et systématique, par les collectivités, les administrations, les organismes sociaux, de procédures en ligne reposant sur des plateformes ou des dispositifs numériques et qui ont institué, dans la relation administrative, l'usage du numérique. Et finalement, institué une pratique numérique obligatoire dans le cadre de ces démarches administratives. Ça a été révélateur pour différentes raisons. La première, ou du moins une en particulier, c'est que, comme l'a montré le Défenseur des droits dans deux rapports successifs en 2017 et 2019, la dématérialisation a provoqué une rupture d'égalité face aux démarches administratives. Et mis un certain nombre de personnes en difficulté, voire en non-recours dans les situations d'accès aux droits. Et si ça a été révélateur, ça l'a été, du fait que les acteurs qui ont été concernés par ces questions-là ont été les travailleurs sociaux, mais aussi un certain nombre d'acteurs sociaux de proximité dans les mairies, dans les CCAS, jusque dans les médiathèques, qui se sont retrouvées confrontées à des demandes d'aide e-administrative de la part de personnes mises en difficulté dans l'accès.

Donc cette thématique révèle comment l'inclusion numérique aujourd'hui, ne concerne pas une seule partie des professionnels, par exemple les travailleurs sociaux, mais est aujourd'hui thématique commune aux acteurs du social, de la médiation et, dans une certaine mesure, de la culture.

Donc, c'est cette question que le temps fort d'aujourd'hui va aborder, et je remercie Marion de nous avoir permis d'organiser cette rencontre. Je remercie aussi les participants à la table ronde qui va suivre la conférence de Pierre Mazet : de leur présence et de leur investissement dans ce travail.

On aura à partir de 15 heures une table ronde qui portera sur les modalités de coopération et de travail en commun à l'échelle des territoires sur la thématique de l'inclusion numérique. Mais avant ça, on a le plaisir d'accueillir Pierre Mazet, qui est chercheur en sciences sociales, qui est spécialiste des questions de non-recours aux droits. Il a travaillé longtemps à l'Odénore, l'Observatoire du non-recours qui est basé à Grenoble. Et il est aujourd'hui chercheur indépendant et chercheur associé au projet LabAccès, porté par Le Tylab, le Laboratoire d'innovation publique en Bretagne, piloté par Benoît Vallauray. Le LabAccès travaille sur les questions d'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation. Pierre est associé à ce projet, il travaille notamment sur les questions de médiation numérique. Mais aujourd'hui, c'est de dématérialisation, plus globalement, que tu vas nous parler, Pierre. Tu vas pouvoir intervenir pendant environ une demi-heure à la suite de quoi on aura un temps de questions et d'interpellation auxquelles tu pourras répondre. Voilà, je vous souhaite une bonne conférence et à tout à l'heure.

CONFERENCE DE PIERRE MAZET : « Dématérialisation, accès aux droits et inclusion numérique »

Pierre Mazet

Merci François, merci à Askoria de l'invitation. Du coup, c'est le moment où je peux a priori enlever mon masque, je suis à deux mètres de tout le monde !... Merci pour cette invitation à intervenir dans ce cadre-là. François est un vieux collègue, Askoria aussi, pour le coup, sur ces sujets-là, depuis presque deux ans. Je vais assez peu vous parler de non-recours. En une demi-heure, sur ces trois termes et ces trois thèmes, avec des lectures très différenciées à chaque fois sur la dématérialisation, l'accès aux droits et l'inclusion numériques, ce qui oblige nécessairement à faire des choix dans un délai de 30 minutes !

Du coup, je me suis dit que c'était intéressant de balayer un peu, notamment en partant de cette question de dématérialisation, en faisant une vision un peu rétrospective, historique, parce que je pense que ça permet de comprendre la situation dans laquelle on est. C'était la même chose avant le Covid, qui n'a fait que rendre plus sensible des effets génériques de mise en évidence des inégalités numériques. Et puis d'une nécessité d'être connecté pour accéder à beaucoup de choses. D'avoir une petite mise en perspective historique, d'abord, de voir les effets de la dématérialisation des services publics telle qu'elle s'est faite en France. La manière dont elle s'échelonne ne va pas de soi. Ce n'est pas la dématérialisation en tant que telle qu'il s'agit d'incriminer, mais il faut regarder un peu précisément dans quelles conditions elle s'est déroulée et en quoi cela détermine des conditions pour répondre à un certain nombre de problèmes aujourd'hui.

Parce qu'on est encore dedans, la dématérialisation ne s'est pas arrêtée, le numérique ne s'arrête pas, les usages numériques non plus. C'est l'une des spécificités, pour le coup, je trouve, de cet objet. Et je ne suis pas le seul à le dire. Et ça, on pourrait dire même sans la crise du Covid, c'est qu'on est sur ce qu'on appelle un "sujet chaud" en sciences sociales, c'est à dire qui continue de bouger. On n'est pas en train de parler des réformes de l'État dans les années 80, là, on est sur quelque chose qui évolue tout le temps. Tout à l'heure on essayait de se débrouiller de fonctionnalités sur "zoom" qui nous mettaient un peu à l'épreuve. Le numérique ne s'arrête pas, il y a de la production tout le temps, ce que fera Uber ou Facebook demain aura un impact direct sur nos vies, etc. Donc on est sur un sujet, qui est chaud, qui bouge tout le temps. D'où l'intérêt d'aller regarder historiquement comment ça s'est mis en place ou pas. De voir les effets que ça a produit et d'essayer de relever un certain nombre d'enjeux sur la situation aujourd'hui. En restant à un niveau plutôt de dimension nationale, puisque la table ronde va aborder le sujet directement à partir du local et du territorial. Là, ça sera un peu surplombant, enfin, descendant, en suivant plutôt la manière dont au niveau de l'État cela a pu se faire et les problèmes que ça a posé de manière générale. Après, l'intérêt c'est de pouvoir se réapproprier ces questions-là à partir du local et je pense que c'est un enjeu réel.

Deux choses en préambule, à part la question du "sujet chaud" qui est importante à avoir en tête. Je ne vais pas avoir le temps de présenter l'ensemble des dispositifs nationaux qui sont en place aujourd'hui. À

ce "sujet chaud", en soit, de l'objet, se rajoute un "sujet chaud" du plan de relance lancé par l'État, qui fait que, pour le dire très rapidement, il y a quand même la mise à disposition de financements sur ces questions d'inclusion numérique qui viennent percuter ou interroger ou dynamiser la question de l'inclusion numérique sur les territoires.

Je le dis très rapidement, mais je ne sais pas si tout le monde est au courant, donc c'est une sorte de point d'information : l'annonce de la création et du financement des 4 000 postes de conseillers numériques à l'échelle de la France, qui passe par l'Appel à Manifestation d'Intérêt à direction, essentiellement des collectivités et aussi des acteurs dits "privés", donc des associations pour l'instant, qui entendent notamment répondre à cette question de l'inclusion numérique, la question de l'accompagnement dans les démarches administratives en ligne, et ce que le secrétaire d'État appelle "le numérique du quotidien". C'est une chose nouvelle pour le coup. Il y a un tel abondement de fonds sur ces questions-là. C'est 500 millions sur l'inclusion numérique. C'est par ailleurs un milliard d'euros à la Délégation interministérielle à la transformation publique, qui agit directement sur la dématérialisation des services, sur la partie un peu dure des interfaces administratives. Donc il y a, d'un coup, un gros jeu de financement sur ces questions-là. Et puis c'est aussi la relance des "hubs", d'acteurs au niveau régional qui ont pour mission et vocation d'organiser et de coordonner les actions autour de l'inclusion numérique à l'échelle d'une région.

Pour le dire rapidement, il y a une deuxième vague, là c'est sur des financements et des accompagnements de la Caisse des Dépôts. Et puis, il y a plein d'outils qui ont été mis en place par l'État, en l'occurrence rendus disponibles, que ce soit Pix, que ce soit Aidant Connect... Ce long préambule, pour dire que je ne parlerai pas de tout ça parce que ce serait un peu long et que ce sera intéressant de le voir plutôt à partir de la table ronde.

Je voudrais me focaliser sur la période d'un an, un peu avant la "stratégie pour un numérique inclusif" de 2018. Avant, cet effet d'aubaine de financement du plan de relance, sur la manière dont la dématérialisation aura été engagée. On situe tous un peu l'accélération et l'amplification du mouvement de dématérialisation des services publics autour de 2015, c'est quelque chose qui a commencé, de fait, bien avant.

Je parle d'un train lancé à marche forcée, c'est une reprise dans le rapport du Défenseur des droits qui est vraiment l'acteur qui a publicisé cette question avec une portée publique a priori importante. Donc le moment où il y a eu une amplification très forte, on le situe généralement autour de 2015, avec une spécificité de cette dématérialisation qui porte sur l'ensemble de la relation administrative. C'est une chose qu'il est important d'avoir en tête, même si ça s'est fait de manière progressive, par "ajout de fonctionnalités" on pourrait dire.

Aujourd'hui, la dématérialisation ne porte pas simplement sur la possibilité de télécharger des documents en ligne, ce qui était l'un des objectifs initiaux. Il y avait, avant, la possibilité de télécharger, il fallait imprimer les documents et ensuite les envoyer par courrier, il y a eu la possibilité de télédéclarer, c'est à dire d'agir

directement sur un document et de l'envoyer. Aujourd'hui, on voit que ça a explosé, c'est à dire que les usages, en l'occurrence numériques, dans nos relations administratives, recouvrent à peu près la totalité de la relation possible : de la prise de rendez-vous qui se fait exclusivement par Internet, dans un champ de plus en plus grand des services administratifs génériques.

Et là on n'est pas simplement au niveau de l'État, les collectivités locales sont concernées. Je ne sais pas comment vous gérez le périscolaire localement, mais les inscriptions périscolaires dans la commune de Grenoble le, où j'habite, se font exclusivement en ligne, le suivi se fait en ligne, ... C'est vrai aussi des modalités d'échange par un message, soit des mails, des boîtes de messages, etc. De l'accès à l'information, bien souvent rendue disponible uniquement en ligne, ...

Tout ça pour dire que dire quand on envisage le rapport administratif et l'impact du numérique, il faut bien avoir en tête que ça concerne l'ensemble de la relation et des personnes pour un problème, simplement pour prendre contact avec l'administration, pas pour régler leurs droits, mais même pour se poser la question de savoir s'ils sont éligibles ou pas. Donc, il faut penser le rapport au numérique très en amont, comme la possibilité d'accéder à l'information sur le droit et pas simplement au droit.

Deuxième chose qu'on note quand on regarde un peu avec la perspective historique, c'est que pendant très longtemps, le canal numérique était proposé comme un canal supplémentaire dans les modalités existantes de contact avec les administrations. C'est ce qu'on appelait la stratégie multicanale. L'enjeu était, grosso modo, de réduire la part que prenaient les accueils physiques qui étaient très consommateurs de temps pour les administrations, et plutôt propices à l'énerverment dans les files d'attente.

C'est une vraie recherche de l'administration qui a une image bureaucratique, de se défaire des accueils physiques et des files d'attente. C'est quelque chose qui date de la fin des années 80. Le numérique, pour ça, a été un outil rêvé qui permettait d'évacuer la question des accueils et des files d'attente, quand bien même il y a des effets de file d'attente numérique aujourd'hui. Mais pendant très longtemps, en tout état de cause, la proposition était faite, on laissait le choix aux personnes de faire des choses grâce au canal numérique, dès lors qu'ils avaient la possibilité, le souhait ou que leurs préférences s'orientaient vers ce canal-là.

Et puis, assez rapidement et sans beaucoup d'annonces, on est passé à un 100% exclusif qui ne laissait plus du tout le choix. On a basculé, mais ça s'est fait assez rapidement en réalité. Alors pour les préfectures ça s'est fait de manière très abrupte et sans beaucoup d'annonces. Les impôts l'ont fait en l'annonçant de manière très progressive depuis près de quinze ans. Je ne sais pas si vous vous souvenez mais on avait avant la proposition de télédéclarer en ligne, on avait même 30 euros de crédit d'impôt pour la première fois... Là on arrive à l'autre bout, à savoir payer plus si on ne le fait pas en ligne ! On est passé de la carotte au bâton, mais sur quinze ans.

Pour d'autres administrations, ça s'est fait de manière plus abrupte, d'une manière beaucoup plus insidieuse, si vous donniez une adresse mail, par exemple, vous validiez sans trop le savoir, le fait que vous n'étiez plus destinataire de courrier... les organismes de Sécu, par exemple. Cette connectivité obligatoire, on va y revenir parce que c'est un élément absolument indispensable pour comprendre l'impact de la dématérialisation, le rapport au numérique et ce qu'est l'inclusion numérique. Il faut se mettre dans l'idée qu'on n'a pas laissé le choix aux individus d'utiliser ou non des outils numériques dans leur relation administrative.

L'autre chose qui est spécifique de cette "démat", c'est qu'elle s'est faite de manière concomitante avec un retrait assez sensible des accueils physiques des organismes de sécurité sociale et des grandes administrations. Amplifiant l'effet d'obligation d'en passer par le numérique et la justification, en l'occurrence, qui était posée, c'était que dans la mesure où on peut accéder aux services tout le temps, comme on le veut, quand on le désire, en s'affranchissant des conditions d'ouverture des accueils physiques, il n'y a plus besoin d'accueils physiques ! Pour le coup, on a la promotion d'une autre notion qui est celle de l'accessibilité, qui vient se substituer à la notion de proximité sur le territoire. Clara Deville, dans sa thèse, a admirablement mis en évidence, dans le discours des administrations et des services publics, comment on met en évidence cette accessibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ce service disponible pour les usagers en permanence.

Du coup, la proximité, qui était vraiment la notion phare des années 90, (politique de la ville ou pas, il fallait être proche dans les territoires), est battue en brèche par cette notion d'accessibilité. L'autre effet qu'on peut noter, non pas sur la dématérialisation, mais plutôt les dématérialisations, (c'est par facilité de langage que j'emploie un singulier). D'une manière générale, sur les sujets dont on discute il faudrait mettre le pluriel à peu près partout, et ça vaut aussi pour l'accès aux droits pour le coup.

Contrairement aux promesses du numérique et de l'internet, telles que les pouvoirs publics et les grands réformateurs de l'État l'envisageaient dans les textes, les documents et les rapports des années 90, ça n'a pas du tout donné lieu à une homogénéisation de la relation administrative. Le premier mouvement a été de numériser administration par administration, avec des effets de silos et de mise en parallèle des administrations : le site de la CAF, le site de la préfecture, le site de la CPAM, le site de la CARSAT, etc.

Alors qu'à la naissance d'internet, (mais ça c'était avant les smartphones, avant le Web 2.0 et les réseaux sociaux), on se disait que dans la mesure où on avait un format unique, on allait pouvoir avoir une unification des administrations grâce à des outils numériques. C'est pas du tout comme ça que ça s'est déroulé, ... Retour du naturel des institutions administratives de rester dans leur champ réglementaire et normatif pour assurer leur survie. Il y a des enjeux extrêmement forts là-dessus. Du coup, la "numérisation de la complexité administrative", comme l'avait dit Mounir Mahjoubi, dans une formule assez heureuse, ça n'a pas du tout donné lieu à des simplifications (ça c'était avant France Connect). C'est important d'avoir ça en tête, parce que ceux qui se "coltinent" l'accompagnement des usagers administratifs, ont tout de suite en tête très clairement les histoires de comptes, de mail, d'ouverture, de mots de passe, qui sont notamment dus (même si France Connect a simplifié la donne), à cet effet de silos initial. Ces dématérialisations, se sont faites par ailleurs sans beaucoup d'anticipation et sans coordination ou coopération.

Exemple pas très loin, en l'occurrence, de fermeture de la préfecture du jour au lendemain (à Lamballe, pour le dire) ... Préfecture qui a réorienté l'ensemble des usagers qui n'avaient plus de possibilité d'aller faire leur carte grise ou leur permis de conduire, vers les acteurs qui étaient autour, connus ou pas. On ne peut pas dire que le "Plan nouvelle préfecture" qui est engagé depuis 2015 et a donné lieu à des rapports, à des expérimentations ou autres a fait que les préfectures prennent contact avec les acteurs du territoire,

annoncent leur fermeture, forment les agents auxquels est délégué l'accompagnement, etc. Etc. Je prends l'exemple des préfectures mais ce serait la même chose pour les CAF, pour à peu près tout. Et aussi, les collectivités ou l'Éducation Nationale sur Pronote. On peut mettre un peu tout le monde dans le même panier. Les pratiques culturelles sont à peu près les mêmes, et ce que ça produit en retour, c'est une espèce "d'effet de choc" des acteurs sur les territoires qui ont pris la vague des demandes liées à la fermeture des guichets sans beaucoup d'anticipation.

L'autre chose qui est aussi assez caractéristique quand on regarde et la manière dont ça s'est fait et les textes de réforme des services publics : on le voit sur 20 ans, on a des textes qui, de manière très ramassée, sur des années très proches autour de 2000, thématisent la modernisation des services publics par le numérique. Il y a toujours une petite ligne pour dire : "mais il faudra faire attention à la fracture numérique". Rapidement, à une époque où on pensait la fracture numérique comme un problème d'accès au réseau matériel, puis ensuite des inégalités numériques quand les études ont commencé à se diffuser et qu'il n'y en n'avait pas qu'une seule.

Mais à aucun moment, c'est venu conditionner, remettre en cause le déploiement et le développement de la dématérialisation. Il y a un effet d'illusion extrêmement fort dans les textes, on fait comme si ça n'existait pas ou on fait comme si ça n'était pas le boulot de la réforme de l'État et des services publics de prendre en charge l'éducation au numérique des usagers et destinataires.

C'est quelque chose d'extrêmement fort et qui continue de produire des effets aujourd'hui : il faut s'occuper des usagers et destinataires et voir dans quelle mesure on peut les accompagner, les équiper ou en matériel ou en compétences numériques. Cette illusion de la fracture numérique s'est faite non seulement en niant ou en ne travaillant pas beaucoup la question du rapport au numérique des destinataires, mais encore moins en se posant la question des professionnels qui, éventuellement, pouvaient accompagner ces usagers.

Une chose qui est assez manifeste c'est que si, d'une manière générale, la publicisation de la question de la fracture numérique par beaucoup de retours d'acteurs de terrain, en plus du Défenseur des droits et de chercheurs, disait : on a beaucoup de demandes autour du numérique, qu'est-ce qu'on en fait ? Etc". Ça servait souvent de paravent à une autre question qui n'était pas posée par les institutions ou les collectivités qui était : "nos agents n'ont pas été formés à ça non plus". C'est à dire, l'État a produit des inégalités numériques dans les milieux professionnels, ce que la crise économique a rendu extrêmement sensible d'un coup... C'était un sujet tabou : aucune collectivité ou organismes sociaux ou administration ne s'est posé cette question-là : faire passer un test des compétences numériques de ses agents, parce qu'il était là aussi implicite que tout le monde savait plus ou moins faire, ou que de toute façon, il s'en débrouillerait.

Or, si ça a posé des problèmes spécifiques dans le travail social pour des raisons qui ne tiennent pas simplement aux compétences numériques, mais aussi aux axiologies de l'intervention, c'est une question qui n'était actuellement pas posée et on voit maintenant que le mouvement principal de réponse à cette question globale de l'inclusion numérique, c'est de former des agents. Ça montre bien qu'on ne s'était pas posé la question avant. Effectivement, ce n'était pas possible, puisqu'aucun agent n'a été formé aux

questions numériques, pas simplement à de la bureautique, pas simplement à de l'informatique, mais à ce qu'il peut y avoir de dimension numérique sur les réseaux sociaux, l'utilisation de plateformes et autres.

On a tous fait des formations Word et PackOffice, par contre : c'est quoi un moteur de recherche ? C'est quoi le Web ? C'est quoi la différence entre le Web et l'internet ? C'est quoi des réseaux sociaux ? Qu'est ce qui les différencie ? C'est rare que dans notre milieu professionnel on ait des formations à ça.

Ça a produit un certain nombre d'effets qui sont sur deux plans. Il y a les effets sur les publics et les effets sur ceux qui accompagnent. Les effets sur les publics sont relativement connus. Grosso modo, il y a les données dont on dispose sur les questions de rapport au numérique : il faut aller très en précision pour savoir précisément ce que ça veut dire :

Quand on a dit qu'il y a 14 millions de personnes qui sont éloignées du numérique, on n'a à peu près rien dit... En vrai, ce que ça entraîne très clairement, c'est que dans le rapport à l'accès aux droits, ça a complexifié l'accès pour toutes les personnes qui ne maîtrisaient pas le numérique. De manière assez mécanique, s'il faut tout faire en ligne et que vous ne savez pas faire avec les outils numériques, vous êtes moins avantagés que ceux qui savent faire. Ça fait un effet de désavantage social très fort qui se trouve être très fortement corrélé à des caractéristiques sociales.

Toutes les données d'enquête qu'on a sur le rapport au numérique des Français, sont généralement corrélées sur trois variables : l'âge (plus vous êtes âgé et moins vous êtes connectés), le niveau de diplôme (moins vous êtes diplômés, moins vous êtes connectés) et le niveau de ressources. Autrement dit, les publics qui sont éligibles à des droits sociaux sont statistiquement moins diplômés et avec moins de ressources et sont surexposés à la déconnexion alors qu'ils ont plus de démarches administratives en ligne à faire que les autres, dans la mesure où ils sont éligibles à des droits sociaux.

S'il y a une caractéristique qu'on a bien travaillée à l'Observatoire des non-recours, c'est qu'il n'y a pas tant de profils types du non-recourant, sinon l'isolement social qu'on retrouve d'ailleurs sur les questions numériques. En revanche il y a un effet mécanique : plus vous êtes précaire, plus vous êtes éligibles à des droits sociaux et donc plus vous êtes mécaniquement exposés à du non-recours.

Il faut croire que les réformateurs ne lisaient pas nos travaux c'est bien dommage, mais du coup, très mécaniquement, les personnes qui étaient déjà précaires (je ne vous parle même pas de maîtrise de langue, on parle de double peine là-dessus, mais on peut dire triple peine quand on est allophone...) Enfin, on peut être allophone et comprendre le Français... mais la langue administrative, c'est quand même une langue en soi ! Donc, on rajoute de multiples difficultés... Juste pour un point information : être éligible à des minima sociaux, ça signifie 4 télédéclarations par an. Par rapport à une personne qui n'est pas éligible, c'est à dire 4 fois plus de chances d'avoir des déclarations à faire. Dès lors qu'on n'a pas de compétences numériques, pas de capacité de connexion et qu'on a des cas complexes dans le cadre de minima sociaux : une situation de vie change, qui fait qu'on doit télédéclarer... À mesure que les procédures sont dématérialisées, on touche de plus en plus de personnes. L'état de la dématérialisation aujourd'hui, demain et il y a 5 ans n'est pas le même. Demain, tout le monde sera concerné parce que toutes les démarches administratives à horizon 2022 doivent être dématérialisées.

Il y a 3/4 ans, cela ne concernait pas tout le monde. Il y a des gens qui pouvaient tout à fait passer à travers la nécessité de se connecter dans la relation administrative. Avant Pronote on recevait des courriers, etc.

Plus vous élargissez plus vous allez aussi voir sortir du bois les personnes qui, avant, n'étaient pas mises à l'épreuve de la dématérialisation et qui maintenant vont l'être.

Autre point important : on parle beaucoup d'exclusion numérique. Ce qu'a produit la dématérialisation, c'est une exclusion PAR le numérique. Avec un processus d'exclusion, c'est à dire que du fait de l'obligation de connectivité, on produit de l'exclusion de certains publics. Ce n'est pas ces publics qui sont exclus, ils ne s'auto excluent pas. Une personne de 75 ans qui n'a pas envie d'utiliser des outils numériques, est-ce qu'on va dire qu'elle est exclue du numérique ? Elle vit sa vie... et c'est à partir du moment où on l'oblige, qu'on l'exclut.

C'est aussi à avoir en tête quand on parle d'inclusion numérique, a priori, ça renvoie à un effet d'exclusion. En sociologie, on a du mal à parler d'inclusion sans parler d'exclusion et c'est ce qui fait qu'on parle pendant des heures... Mais il y a un processus d'abord. Et s'il y a un processus, il y a un mobile, un agent qui exclut. Là, c'est plutôt la dématérialisation qui exclue, plutôt que les gens qui sont en infériorité, minorés et qui ne savent pas faire. C'est important.

L'autre effet, et François l'a dit, c'est la délégation dans la mesure où ça n'avait pas été anticipé, sur des premiers niveaux d'accueil de proximité. Dans le travail social notamment parce qu'en raison de cet implicite, les travailleurs sociaux devaient bien sûr savoir-faire avec tout ça... Globalement, on ne peut pas dire qu'il y ait de manière généralisée, systématisée et absolument naturalisée l'introduction et l'inclusion du rapport au numérique dans les formations initiales en travail social. On n'en est pas là ! Je suis sûr qu'à Askoria ils sont en avance, mais en France, à part l'IRTS Paca-Corse qui, depuis deux ans, a créé un diplôme de moniteur éducateur socio numérique et l'IRTS de Montrouge qui travaille maintenant sur la question... Les écoles en travail social se disaient jusque-là : les jeunes savent tous faire avec le numérique, ça ne pose pas de soucis... On voit que c'est beaucoup plus complexe que ça et que quand on rentre sur des dispositifs spécifiques comme les promeneurs du Net, c'est loin d'être aussi simple. L'implicite a quand même bien arrangé les administrations : "de toute façon, il y aura une prise en charge de premier niveau". C'est venu questionner très fortement les professionnalités, mais là, on serait sur une discursion sur le travail social que je vais refermer tout de suite parce qu'elle nous entrainerait trop loin ! On pourra y revenir peut-être après.

Aspect aussi important parce que ça montre la diversité des acteurs : ce ne sont pas seulement les acteurs du travail social qui ont été concernés et impactés, mais des tas d'autres acteurs de la médiation numérique au sens super large. Le plus gros bastion de "médiateurs numériques" entre guillemets (je mets des guillemets ici parce que si on met le doigt sur la question de la médiation numérique, il faudrait distinguer les segments et autres... Et Défis nous montrera la diversité des segments d'offres en termes de médiation numérique tout à l'heure) ... Donc le plus gros contingent de médiateurs numériques, c'est les médiathécaires, en fait... Même s'il y a maintenant un milieu de médiation numérique qui se constitue. De manière très différenciée selon les sites, mais malgré tout de manière massive sur l'ensemble du territoire, ils ont vu affluer, dès lors qu'ils avaient des postes en libre-service, des demandes qui n'avaient plus grand chose à voir avec des manipulations sur Internet ou des recherches documentaires, mais qui étaient de plus en plus axées sur l'accompagnement des démarches en ligne.

Comme pour les travailleurs sociaux, mais d'une manière moins publicisée par la recherche, il y a eu des difficultés de positionnement : "mais je ne suis pas là pour ça. Je suis bibliothécaire moi, les droits sociaux je ne les connais pas tous, mais c'est très technique..." Ils ont été aussi très fortement impactés et il a fallu beaucoup de temps et il en faut sans doute encore pour les identifier comme des acteurs qui ont été impactés sur les territoires. Ils sont, de fait, des accompagnateurs dans les démarches en ligne, parfois tout seul sur des positionnements individuels, parfois dans le positionnement de l'équipement-médiathèque ouvrant sur la Cité. Dans la Drôme que je connais bien, je sais qu'ils ont inclus ça dans le profil de poste des médiathécaires, dans d'autres médiathèques ce n'est pas du tout le cas.

Et l'autre réaction de l'État et des administrations, ça a été un autre facteur : les bénévoles et surtout les services civiques, qui, très opportunément et à moindre coût, ont fait office de ces médiations numériques multiples, la plupart du temps extrêmement spécialisées c'est à dire très institutionnelles : on met des services civiques aux impôts à la CAF, etc.

Pour accompagner les gens, c'est à dire pour faire à leur place la plupart du temps, ou leur dire qu'il faut qu'ils prennent rendez-vous, ce qui doit se faire en ligne donc là c'était fait ! Avec un effet, du côté des acteurs de la médiation numérique, telle qu'elle s'est constituée tant bien que mal dans le temps. C'est à dire des gens qui travaillent sur le rapport aux outils numériques, sur les compétences numériques, sur l'alphabétisation numérique, sur les apprentissages numériques dont l'objet principal d'intervention est le numérique et pas forcément administratif, un effet de disqualification qui leur revenait : "on met des services civiques pour faire ça mais ça demande des compétences !" » Ça a provoqué une sorte de déprofessionnalisation que l'État essaie de renverser aujourd'hui en formant des conseillers numériques.

Autre document qui montre qu'il y a eu un revirement de certains acteurs de l'Etat : quand on regarde la stratégie pour un numérique inclusif qui était beaucoup faite par des acteurs numériques, la moitié du document consiste à professionnaliser la filière. C'est vraiment axé là-dessus pour créer des métiers de la médiation numérique. Donc on a une diversité d'acteurs qui interviennent et l'un des enjeux sera d'ailleurs sur les territoires, de les mettre en réseau. Ça sera abordé après.

Qu'est-ce qu'on peut soulever comme enjeux ? J'avais envie de rappeler des points de vigilance quand on parle de l'inclusion numérique.

François a donné la définition liminaire qui fait date et référence pour ceux de la médiation numérique. Celle du Conseil national du numérique, rapport dirigé notamment par Valérie Peugeot, dans lequel il y a Michel Brillant et tous les "anciens". Grosso modo, le numérique est un outil numérique, un moyen d'émancipation et de réalisation de soi. L'inclusion numérique, c'est ça.

On a un autre pôle qui s'est très clairement affirmé quand on parle d'inclusion numérique et tout est mis dans ce même panier, qui est celui d'accompagner les gens à faire des démarches administratives en ligne. Il y a eu un effet très fort : la dématérialisation a révélé la fracture numérique en France. Elle est venue s'imposer comme un enjeu majeur d'inclusion numérique. L'une des difficultés et l'un des enjeux aujourd'hui, c'est de savoir ce qu'on comprend par inclusion numérique ? Est-ce que le but, c'est que les gens soient autonomes dans leurs relations administratives et c'est tout... ou est ce qu'on veut qu'ils montent en compétence numérique, qu'ils soient capables de s'émanciper grâce à ça, qu'ils soient capables d'être productifs en ligne, de comprendre ce qu'ils font, etc. Etc.

On a deux pôles qui sont la lutte contre l'exclusion numérique, c'est un peu comme ça que je le dis : la dématérialisation produit de l'exclusion et il faut lutter contre cette exclusion en mettant en œuvre des accompagnements sur les démarches administratives ou on veut que ça soit quelque chose d'épanouissant, qui provoquera une émancipation.

Ce ne sont pas les mêmes acteurs qui sont concernés, ce ne sont pas les mêmes objectifs, ce n'est pas du tout la même temporalité, ce ne sont pas les mêmes espaces. Ça change absolument tout dans la mise en ligne des acteurs.

Un autre aspect qui me paraît absolument indispensable de rappeler, notamment sur la question de l'accès aux droits : s'il y a une tendance un peu générique à confondre les numériques. Il y a une chose qui est sûre, c'est que le numérique administratif n'a pas grand-chose à voir avec les autres numériques.

On peut tout à fait être capable d'aller sur Skype pour parler à ses petits-enfants, ça ne veut pas dire qu'on comprend l'interface du "caf.fr". Ce n'est pas parce qu'on sait faire à un endroit qu'on sait faire à un autre, il n'y a pas de continuité entre ces univers.

L'administratif implique tous ces effets de normes qui sont très spécifiques. Il y a des gens qui sont à l'aise avec le numérique et qui ont besoin d'être rassurés quand ils font des démarches administratives en ligne parce que ce sont des démarches administratives en ligne d'une certaine administration. Il n'y a pas la même relation pour sa carte grise, la CAF ou la CARSAT. Les impacts sur sa situation de vie ne sont pas les mêmes.

Donc on parle de dématérialisation, mais en fait ce sont DES dématérialisations parce que les administrations, de même qu'il est évident pour nous qu'on n'a pas le même rapport aux impôts dans notre imaginaire et notre historique de relations avec les impôts, qu'avec la CAF quand on est bénéficiaire des minima sociaux ou la CPAM qui rembourse des actes de soins. Ça décrit des relations qu'on a, qui sont plus ou moins des relations de confiance ou de défiance et qui sont absolument déterminantes dans les relations qu'on aura, numériques ou pas, avec ces administrations. Et cela, indépendamment de nos compétences numériques. Ce qui est spécifique, quand on parle de mise en autonomie ou de montée en autonomie, en termes d'inclusion numérique, il faut bien voir que quand on est sur l'administratif, ça suppose d'être autonome d'un point de vue administratif. Les travailleurs sociaux savent qu'il y a des problèmes d'autonomie administrative qui n'ont pas grand-chose à voir avec le numérique. Il y a des tas de gens qui sont autonomes numériquement, qui ne le sont pas d'un point de vue administratif. Ils auront besoin d'accompagnement administratif qui se trouve être numérique. Il est important de distinguer ça puisqu'autrement on risque de ne pas proposer les bonnes offres aux bonnes personnes, pour les bons renseignements. Il y a des gens qui ne sont dans aucune des deux autonomies, qui n'en n'ont qu'une, ou qui ont les deux. Les personnes âgées sont un bon exemple de personnes qui n'avaient aucun problème d'autonomie, étaient capables de remplir le document, qui savaient lire et écrire et qui en revanche ne maîtrisaient absolument pas le médium et qui se retrouvent mise à l'écart à cause de ça.

L'autre enjeu c'est de repérer les acteurs là où ils sont et selon des compétences ciblées. Il y a eu un réflexe assez fort, notamment du côté du questionnement des travers sociaux, de dire : "comment je peux répondre, comme s'ils étaient les seuls à répondre". Je ne leur jette pas la pierre, ils n'avaient pas été

consignés, ils ont vu arriver une demande, ils ont été engagés par la demande des gens avec lesquels ils étaient en contact, ...

Et quand bien même ils pensaient que ce n'était pas leur travail, ne pas accompagner les gens dans des cheminement d'accès aux droits numérisés voulait dire les mettre en situation de non-recours, ce qui est quand même un petit peu contraire aux objectifs du travail social. Ils ont été pris dans cette tension-là, à se dire : "est-ce que c'est à moi de faire ça. Jusqu'où ne pas aller trop loin ? Est-ce que je suis responsable si c'est moi qui fais à la place des gens ? Cette mise en tension faisait souvent que les questions étaient posées, comme s'ils étaient un peu les seuls à pouvoir intervenir sans pouvoir s'appuyer sur des acteurs autour. Repérer les acteurs c'est l'un des réflexes premiers. Toutes les démarches qui sont mises en place quand on essaie d'avoir une stratégie locale en matière d'inclusion numérique, c'est de faire des cartographies pour repérer les acteurs et savoir où ils sont, lesquels ils sont, sur quels segments ils peuvent intervenir et comment s'appuyer sur eux. Dans la perspective de ce qu'on appelle un parcours de capacitation numérique, c'est-à-dire accompagner les gens pour monter en compétences et pas simplement qu'ils fassent des démarches en ligne.

Dernier point je m'en arrête là. Une chose qui est tout à fait manifeste quand on parle de ces questions et histoire d'inclusion numérique, c'est qu'on ne sait pas quels sont les publics. Il n'y a pas de publics de l'inclusion numérique.

C'est une chose qui est intéressante et assez caractéristique. On a une vision sur les publics à partir des demandes qui formulées. En termes de non-recours c'est quand même un réflexe qu'on a : si on envisage les publics qu'à partir de ceux qui demandent, ça veut dire qu'on ne voit pas tous ceux qui ne demandent pas. Qu'on laisse dans l'ombre tout ceux qu'on appelle les invisibles : il n'y a d'invisibles que quand on est dans un régime de visibilité. Il y a des invisibles extrêmement visibles. Les personnes à la rue ne sont absolument pas des invisibles, elles sont sur visibilisées, au contraire.

Mais pour le coup, quand on ne voit qu'à partir de ceux qui sollicitent et qui viennent à des guichets, quels qu'ils soient, on n'a absolument pas idée de ceux qui ne viennent pas. Et on ne sait pas qui on vise. On va faire une offre pour les publics âgés, on a besoin d'accompagner l'insertion, ... On a que des choses extrêmement segmentées et on ne sait pas très bien qui est concerné.

Et là c'est intéressant de regarder les chiffres, il y a la moitié de la population qui a une compétence numérique sur 4. Si l'objectif c'est d'avoir quatre compétences numériques sur quatre, ça veut dire qu'on à 50% de la population à former. Prenez 50 % de votre population sur le territoire, ça vous donne une idée des moyens à mettre en place ! Tous les indicateurs qui sont produits aujourd'hui pour donner une idée du public concerné par l'éloignement du numérique visent à donner une idée de la population potentielle qui seraient concernée, pas simplement celle qu'on voit venir à partir des offres qu'on met en place, mais de celles qu'on aurait besoin d'aller chercher parce qu'elles ont aussi des besoins et que : où elles s'appuient sur des proches ou alors elles ne font pas et ça on ne le sait pas et on a des potentiels non-recours. Je m'arrêteraï là afin de laisser un peu de temps aux questions.

Merci à vous.

François Sorin

Merci beaucoup, Pierre pour cette introduction que j'ai trouvée très intéressante est très claire et tout à fait dans le timing convenu... (rires)

Pierre Mazet

T'es un copain, toi, c'est ça ?

François Sorin

Je trouve que ça mérite d'être souligné quand le timing est respecté ! (rires) c'est super parce que ça nous laisse le temps de prendre une ou deux réactions et questions dans la salle et dans le chat. Le temps de laisser à la salle le temps de réfléchir, je vais te transmettre une question qui est arrivée sur le chat. Y a-t-il un lien, selon toi, entre inclusion numérique et mobilité ? Ou en quoi les enjeux de mobilité croisent t'ils ceux de l'inclusion numérique ?

Pierre Mazet

Oui, il y en a !

François Sorin

Tu veux que je te mette le chrono sur la réponse ? (rires)

Pierre Mazet

De manière assez directe, c'est ce qu'on disait tout à l'heure sur l'accessibilité versus proximité. Il y a un retrait de la proximité, (en clair aujourd'hui vous voyez ce qui reste des guichets dans les villes-centres des préfectures). Si vous n'êtes pas dans ces villes-centres là, vous avez déjà moins de chance de pouvoir accéder directement à des organismes publics. Ensuite, il y a une offre intermédiaire, on n'a pas parlé des "Maison France Services". On ne sait pas où vont atterrir les conseillers numériques mais plus vous êtes en milieu rural, plus le déplacement est obligatoire et coûteux. C'est beaucoup plus coûteux par principe de se déplacer quand on habite au milieu du Pays de Brocéliande qu'en plein centre de Grenoble. Je peux, à pieds, me rendre à peu près à tous les guichets que je veux, aller à des postes informatiques avec un accompagnement, ... Quand on est en rase campagne, ça suppose d'avoir des mobilités, et là on est renvoyé aux inégalités de mobilité qui sont celles des personnes qui vivent en milieu rural. C'est ce que montre très bien Clara Deville dans sa thèse : c'est l'accessibilité aux droits qui est plus ou moins coûteuse en fonction de ses mobilités. Et là, si on est compétent numériquement, ça permet de résoudre beaucoup de soucis. Par contre, si on ne l'est pas, on est surexposé puisqu'il y a moins de relais de proximité humains.

François Sorin

On peut inverser les choses et mettre en place des dispositifs d'aides ou des propositions "d'aller vers" pour rendre les intervenants mobiles ?

Pierre Mazet

Absolument. Par contre, on n'a pas beaucoup de recul pour voir si ça marche ou pas. On mise beaucoup sur les bus mobiles, etc. Des expérimentations pour faire de "l'aller vers" tout le développement social en a faites, ça s'est fait en milieu rural, on n'a pas attendu la question du numérique. Comme n'importe quel dispositif, le problème c'est sa pérennisation dans le temps. C'est le fait qu'il arrive à fidéliser les usagers. Moi, j'ai eu des retours dans le Sud-Ouest, des dispositifs comme ça de guichet numérique mobile d'accueil. D'abord, c'était extrêmement compliqué de faire comprendre aux gens qu'il y avait un rendez-vous à un moment donné. Et puis après, il y a toute la question de l'accessibilité, et de rendre visible le besoin. En milieu rural, la visibilité du besoin est extrêmement coûteuse. Vous ne pouvez pas faire les démarches de manière anonyme en milieu rural. Si vous venez pour faire une carte grise, ce n'est pas stigmatisant. Si vous venez pour être aidé sur des droits CAF, beaucoup plus ! Rendre visible aux autres localement, que vous êtes dans une démarche d'accès aux droits CAF, c'est extrêmement compliqué. Et ça génère des non-recours qu'on n'a pas en milieu urbain, où on peut être immergé et perdu dans la masse, et pas rendu visible aux yeux de tous.

François Sorin

Est ce qu'il y a dans la salle quelqu'un qui souhaite réagir ou poser une question suite à l'intervention de Pierre ?

Philippe

Je travaille en médiathèque depuis fin 1997 et on se retrouve de plus en plus confrontés à des demandes multiples qui ne font pas partie de notre métier premier...

François Sorin

Je vais essayer de reprendre la question de Philippe pour les personnes qui sont en Zoom, de la manière la plus précise possible. Philippe décrit un processus par étapes, historique, d'une forme de délégation vers les acteurs sociaux de proximité, dont les médiathèques, d'un certain nombre de démarches. Et on pourrait s'étonner d'ailleurs que ce report vers les médiathèques ou d'autres acteurs sociaux de proximité ne soulève pas d'interrogations de la part des collectivités dont les agents ont à faire face à ces demandes. Qui, pour le coup, comme Philippe l'expliquait, peuvent venir d'entreprises Free, orange, EDF, ..., mais aussi d'organismes sociaux, voire de l'État.

Pierre Mazet

Je partage ton étonnement... En matière de non-recours des étonnements on en avait beaucoup... Pour faire un pas de côté, comme on dit dans le travail social, et qui est plus une mise en parallèle : La

compensation de la durée de traitement par les administrations des dossiers qui ouvrent droit à des aides sociales facultatives. Par exemple, s'il faut attendre trois mois la gestion d'un dossier par un organisme public mais que les personnes en ont besoin pour vivre. Du coup, si ces personnes ont la bonne idée d'aller voir du côté du travail social de proximité (CCAS ou conseil départemental polyvalent), ce qu'on va faire puisqu'on attend la réponse de l'administration, et pour ne pas laisser la personne absolument sans ressource, c'est ouvrir des aides sociales, des secours d'urgence ou autres qui sont imputés directement sur les fonds des collectivités.

Les collectivités depuis très longtemps disent qu'elles n'ont plus d'argent, les départements avec le RSA ou le RMI avant, etc... Mais quand on faisait des analyses un peu quantitatives on se rendait compte que grosso modo il y avait de 40 à 50% de ces fonds d'aide qui étaient dus à la compensation des délais de traitement des administrations et des organismes de sécu. A priori dans un contexte de restrictions budgétaires des collectivités, ça devait constituer un sujet pour monter vers les élus, puis monter dans la représentation nationale pour traiter ça, qui était quand même assez important. Donc là, il y a effectivement des questions, des enjeux politiques localement.

François Sorin

Pour rebondir sur ça, un participant en ligne sur le chat, nous indique que, selon lui, la médiation numérique existe concrètement au Pôle emploi depuis la mise en place d'ordinateurs connectés à Internet. Des écrans disponibles en zone d'accueil qui peuvent aussi être désignés comme de la médiation numérique. Ce n'est pas une question, je souligne l'intervention de Jean-François. Est-ce que tu souhaites réagir à ça, Pierre ?

Pierre Mazet

Des médiations numériques il y en a plein et très distinctes. On voit bien que Philippe, qui disait, alors qu'il a des compétences et qu'il a été formé comme d'autres, pour faire une médiation numérique autour de l'animation, de la démystification, du ludique... ne se retrouve pas du tout dans l'accompagnement des gens. Non pas parce qu'ils n'aiment pas les gens, mais parce que la finalité, c'est la démarche administrative et que s'appuyer sur la démarche administrative pour initier les gens au numérique, c'est un peu comme se tirer 4 balles dans le pied ! Ce qui est difficile pour des gens éloignés des outils numériques et de l'informatique en premier lieu. On devrait dire informatique là, parce que ce n'est pas simplement numérique. Les exemples sur smartphone ne permettent pas de faire des démarches administratives dès lors qu'il faut télédéclarer. C'est facile pour consulter, mais aller faire des télédéclarations, remplir un dossier quand on est sur du digital, c'est à dire du doigt, c'est autrement plus compliqué. Ce que la continuité pédagogique a très bien montré. Les jeunes qui étaient au collège, ils ont tous des smartphones. Quand il faut suivre des cours sur son smartphone ou qu'il y a un ordi pour 5 dans la maison, on a à nouveau un problème d'accès au matériel. Tous les terminaux de connexion ne permettent pas tous la même chose. Et pour finir, sur les animateurs multimédias, le numérique était un moyen pour faire autre chose. On a là un processus d'inversion qui est très fort : c'est qu'il devient la finalité avec une finalité administrative. Il y a médiation dans les deux cas, mais ce n'est pas du tout le même type de médiation.

François Sorin

Dans la continuité de l'échange qu'on vient d'avoir, une intervention de Malo Courtois qu'on salue. Malo, depuis l'Ille-et-Vilaine, nous dit : "l'apprentissage de l'usage autonome des outils numériques participe pour une part à l'autonomisation dans les démarches en ligne". On voit la logique qui est finalement assez souvent énoncée : apprenons à nous servir des outils numériques, ça participe de notre capacité à faire des démarches en ligne.

Pierre Mazet

Ça c'est un bon exemple. Mettre un poste en libre-service à Pôle emploi, c'est l'inverse.... On fait de la démarche administrative en ligne en pensant que ça va faire monter en compétence numérique. On est bien d'accord que si on apprend aux gens à se servir des outils, ça leur permettra après d'être autonomes administrativement, dès lors que les droits ne sont pas compliqués. La tendance est mise à l'inverse aujourd'hui : prendre l'administratif comme un moyen de faire monter en compétences numériques. Or, tous les gens qui sont sur le terrain vous disent : il faut partir des zones de plaisir pour que les gens qui sont éloignés apprennent les choses. Si vous leur mettez du "caf.fr" ou de la déclaration d'impôts, il y a peu de chances que ce soient des interfaces sexy pour leur donner envie d'apprendre. Y'a pas un médiateur numérique, animateur multimédia qui ne va pas s'appuyer sur les zones de plaisir. Il va partir sur des forums, des trucs de pêche, il va partir sur des lieux lointains, etc. Faire la CARSAT ou la déclaration d'impôts, c'est quand même pas le truc le plus sexy pour donner envie aux gens d'y aller. Il ne faut pas mépriser cette capacité des personnes à apprendre. Il faut aller réactiver des capacités à apprendre d'une manière générale. D'où le "apprendre à apprendre". Ça prend du temps. Ce n'est pas en mettant un poste avec un peu d'accompagnement qu'on peut remettre dans le chemin des apprentissages.

François Sorin

Merci encore Pierre pour ces interventions. On te retrouve tout à l'heure.

TABLE RONDE : « Inclusion numérique et accès aux droits : quelles coopérations à l'échelle des territoires »

François Sorin

On va maintenant passer à notre table ronde, et aborder plus précisément l'enjeu de la coopération à l'échelle territoriale et Pierre nous rejoindra pour un temps de conclusion de notre temps fort. Alors voilà, je remercie les participants de nous rejoindre sur l'estrade. Bienvenue à vous et merci d'être là pour aborder l'épineuse question de la coopération autour de l'inclusion numérique et de l'accès aux droits à l'échelle des territoires. Dans la continuité de ce que Pierre nous a dit à la fois, les publics peuvent s'adresser à différents types d'acteurs, être porteurs de différents types de demandes. Ce sont ces questions qu'on souhaitait aborder notamment.

François Sorin

Tout à ma gauche, Alain Cotencin. Vous êtes DSI de Lorient Agglomération et vous êtes notamment engagé et occupé par le TANI : Le label Territoire d'Action pour le Numérique Inclusif que Lorient Agglomération a obtenu en 2019. Vous êtes accompagné, ou vous accompagnez Patricia Quero Ruen, vice-présidente de Lorient Agglomération. Merci à tous les deux d'être là. Je l'ai évoqué, ma proposition de participation à la table ronde était notamment motivée et intéressée par l'obtention de ce label Territoire d'action pour un numérique inclusif, qui est en lien avec la mission Société numérique et la Stratégie pour un numérique inclusif que Pierre évoquait dans sa conférence.

Avec nous aussi, Mickaël Leblond qui est directeur de l'association DEFIS, que chacun connaît à Lorient et dans le territoire de Lorient. DEFIS, une association qui, depuis 2007, (ça nous fait reculer dans le temps encore plus loin que le rapport du Conseil national), favorise l'accès à l'informatique. DEFIS, à la base, c'était l'informatique, mais ça, bien sûr, ça s'est étoffé. Ça a pris des directions complémentaires, vous nous en direz un mot aussi.

Voilà comment va se passer notre table ronde : j'ai proposé à nos invités de commencer par s'auto présenter, chacun d'entre eux va nous présenter ses activités autour de cette thématique de la culture numérique et de l'accès aux droits. Et puis, on échangera ensemble avec la salle et avec les collègues qui sont sur Zoom. Je vous propose, Patricia et Alain, de commencer à nous présenter l'activité de Lorient Agglo sur la thématique de l'inclusion numérique. Je sais que vous avez préparé un petit mot à notre attention.

Patricia Quero Ruen

Bonjour et merci à tous. Merci à Monsieur Mazet pour cette conférence et cette présentation. Je le rejoins sur le fait que c'est un sujet qui est tellement vaste en actions à mettre en œuvre, à continuer, à accompagner, que le temps aujourd'hui n'est pas suffisant. Pour tout ce qui concerne Lorient Agglomération à notre niveau, effectivement on vous a préparé un petit diaporama, notamment sur ce qui est TANI, qui est un des labels obtenus. À notre niveau, en 2019, Lorient Agglomération a validé un schéma "Territoire du numérique" dans lequel on retrouve trois grandes ambitions qui sont d'accompagner la transformation

numérique, d'entraîner l'ensemble du territoire et de développer ces usages au numérique. Avec six orientations qui sont d'identifier et de prioriser les besoins de l'ensemble des acteurs, renforcer la culture numérique à l'échelle du territoire, installer une gouvernance numérique, expérimenter des dispositifs innovants dans ce domaine, structurer l'offre et la rendre visible et évaluer la transformation du numérique. A travers ces orientations, il y a 18 actions que vous verrez tout à l'heure sur le diaporama. Pour ceux que ça intéresse, il y a le lien de ce schéma du "territoire du numérique" qui est important. Sur les TANI, je vous laisse présenter le diaporama et puis on y reviendra après suivant les questions-réponses.

Alain Contencin

Lorient Agglomération, c'est la fonction publique territoriale. Il y a trois fonctions publiques : d'État, hospitalière et territoriale. Nous on fait partie de la territoriale et aujourd'hui on est une EPCI, c'est à dire un établissement public de coopération intercommunal. On regroupe les compétences pour un certain nombre de nos communes. On regroupe aujourd'hui 25 communes sur le territoire de Lorient avec 209 000 habitants. L'Agglomération, c'est 650 agents. On a quatre pôles et 18 directions qui gèrent l'ensemble des thématiques et des compétences et on a des instances décisionnaires : le conseil des maires, les bureaux, les commissions thématiques et la conférence des maires. Les compétences les plus importantes, c'est le développement économique, (notamment sur la gestion d'un certain nombre de parcs économiques), l'aménagement d'espaces communautaires (notamment la question de la mobilité, puisqu'on gère les transports urbains), l'équilibre de l'habitat sur le territoire communautaire (là on va toucher plutôt le SCOT, schéma de cohérence territoriale), on gère aussi le social, avec le PLH (le plan local de l'habitat qui touche tous les aides au logement notamment) et après on a les grandes compétences aujourd'hui, qui sont notamment la prévention des déchets puisqu'on fait la collecte des déchets en déchetterie, etc. On fait également tout ce qui touche l'eau potable, l'assainissement, etc. C'est les grandes compétences obligatoires. Il y a beaucoup de compétences, c'est pour cela qu'il y a 18 directions.

Patricia Quero Ruen

Cela permet aussi d'appréhender, pour revenir à ce que disait Monsieur Mazet tout à l'heure, cette strate dans la collectivité et dans ce que chacun peut faire. On reviendra justement sur la coopération.

Alain Contencin

Dans ces différentes directions il y en a une qui s'appelle la Direction des systèmes d'information dont j'ai la charge et cette direction-là a postulé en 2019 au TANI (territoire d'action pour un numérique inclusif). Il y a eu une première promo en 2018 où il y a 10 collectivités qui l'ont obtenu. On voit sur la carte que c'est quand même plutôt des régions ou des départements. On verra que ça a un impact aussi, puisqu'il n'y a pas de communes ou d'intercommunalités aujourd'hui dans cette première "édition".

Les TANI, c'est pour développer l'inclusif, vous voyez les différents objectifs qui ont été fixés par la mission Société numérique, qui donne le label. Mais son rôle c'est : accompagner. Il n'y a pas de financement, c'est juste un accompagnement, une méthodologie et des échanges, du coaching.

On a obtenu ce label-là, parrainé par un "tanien" de la première promo, on a la chance d'avoir le Sicoval qui est du côté de Toulouse et le Sicoval est très dynamique dans le cadre de l'inclusion numérique avec Anne-Claire Dubreuil qui est bien connue et qui est ma marraine. Et on apprend beaucoup de choses.

Avec l'année 2020 qu'on vient de vivre, la priorité était au télétravail et à accompagner l'inclusion numérique dans nos agences mais on a quand même lancé un certain nombre de choses. Les actions sont : sensibiliser les collègues, les élus, les communes. Aujourd'hui, c'est une démarche de cartographie du territoire qui est engagée car on a besoin de savoir où on va : quel est l'état de notre territoire car aujourd'hui on ne le sait pas. On débute dans cette démarche, on a besoin de partir d'un point 0 pour pouvoir évoluer et faire des changements, bien évidemment.

On a aussi cherché quelque chose d'un peu disruptif . On disait tout à l'heure que les gens qui sont éloignés du numérique, si on veut les rapprocher, il faut toucher leurs zones de plaisir. On s'est dit qu'on allait essayer une petite chose, assez expérimentale : on a créé un Escape Game autour du numérique inclusif et on aimerait utiliser ce jeu-là pour sensibiliser des gens sur le numérique, sur le numérique responsable, sur les matériaux alternatifs, sur ce genre de petites choses.

Patricia Quero Ruen

Et enfin, on est sur la mise en place des médiateurs numériques dont vous parliez tout à l'heure, c'est pour ça que je parlais de "niveaux de strates". Au niveau de l'agglomération c'est quand même 25 communes, est l'idée est que toutes les communes soient traitées de la même façon et du même niveau. Ça répond effectivement aux attentes qu'on a. Je conçois qu'un citoyen en fonction du territoire où il habite, ne va pas avoir les mêmes besoins ou sentir qu'il a les mêmes besoins.

Et donc ça, ça fait partie vraiment des choses importantes qu'on est en train de mettre en place. J'ai mis en place avec le président et les collègues un comité de pilotage pour continuer ce STN (schéma de territoire numérique) qui va être très restreint et avec des actions qui vont répondre à des thématiques puisque le numérique est un chantier très, très large. On s'est rencontré plusieurs fois avec Mickaël, et les thématiques vont être : tout ce qui est emploi social et solidarité, le pan économique, (parce qu'il y a aussi des entreprises qui n'ont pas forcément accès, on l'a vu pendant la crise sanitaire, à ce numérique ou qui ne savent pas faire tout simplement); une thématique sur l'habitat et la mobilité, sur le développement durable,.... Tout ça est en train de se mettre en place. Pour ce qui du coopératif, j'ai rencontré déjà beaucoup d'acteurs. L'idée ensuite, c'est qu'effectivement, chaque acteur recevra un petit questionnaire, pour savoir sur quelle thématique il souhaite davantage participer pour qu'il y ait vraiment un travail de coopération avec tous les acteurs.

François Sorin

Merci pour cette présentation. On entend deux choses, sur lesquelles vous voulez peut-être réagir avant qu'on passe la parole à Mickaël ? On comprend que le TANI, ou en tout cas la labellisation TANI a été un moyen de trouver des espaces d'échanges. Vous avez parlé de coaching autour de ces questions et en même temps, vous projetez aujourd'hui d'animer ces espaces de coopération à l'échelle du territoire. Qu'est-ce qui motive l'un et l'autre ? C'est à dire sur ces questions d'inclusion numérique, vous avez ressenti le besoin d'être dans l'étayage ?

Patricia Quero Ruen

Oui, ça fait suite au schéma territoire numérique dont je parlais. Et effectivement de toutes ces actions qui sont importantes et à mettre en place. On arrive tout juste dedans, il faut laisser un peu les choses se mettre en place. Mais la crise sanitaire a bouleversé d'autant plus cette notion et ce besoin. C'est vraiment important. Et quand je dis tous les acteurs, c'est aussi bien, effectivement, les acteurs sociaux, le monde économique, les élus comme nous. Et l'intérêt est de travailler tous ensemble. On voit jusqu'ici cela a été retranscrit tout à l'heure, il y a eu beaucoup de silos. Mais je pense que c'est plus par inadvertance et même par mégarde. Chacun a fait un peu dans son coin en pensant sûrement bien faire. Mais je pense que c'est allé tellement vite sur cette évolution du numérique que maintenant, on s'en rend compte. Et la crise sanitaire, quelque part, a du bon pour réveiller tout le monde, qu'il y ait une prise de conscience et qu'aujourd'hui on se dise " on y va".

Alain Contencin

On a parlé tout à l'heure de dématérialisation et la dématérialisation a commencé très tôt. Depuis bientôt 15-20 ans maintenant, sur les processus entre la collectivité et d'autres établissements publics. Mais la digitalisation de l'établissement public est plus récente. Dans cette digitalisation-là, on s'aperçoit qu'on se retrouve effectivement avec des agents, des collègues qui sont un petit peu démuni par rapport au numérique.

François Sorin

Vous décrivez, un peu comme Pierre le faisait tout à l'heure, comme je faisais tout à l'heure, des professionnels de l'Agglo qui peuvent être eux-mêmes en tension par rapport aux exigences numériques qui leurs sont faites.

Merci beaucoup, on va revenir sur ces questions tout de suite mais je voulais, Mickaël, vous donner l'occasion de vous présenter et de présenter votre association DEFIS.

UNE COUPURE DE CONNEXION NOUS EMPECHE DE TRADUIRE LE CONTENU QUI N'A PAS ÉTÉ ENREGISTRÉ PENDANT QUELQUES MINUTES.

François Sorin

Mickaël, le son est revenu, on nous voit et on nous entend, on te laisse la parole.

Mickaël Leblond

Tout d'abord, merci beaucoup à Askoria et à François pour ce travail de coordination. Merci aussi Pierre pour ces propos qui étaient très éloquentes. Je me suis pleinement retrouvé dans notre quotidien dans une asso qui travaille maintenant depuis 2007 sur l'inclusion numérique. Effectivement, la question matérielle se pose peut-être moins aujourd'hui, mais elle est vraie encore et le sera encore demain. C'est pour cela qu'on dispose notamment d'un pôle de réemploi de matériel informatique qui nous permet aujourd'hui d'équiper des foyers à faibles ressources sous forme de prêts, mais aussi de pouvoir équiper des adhérents qui le souhaitent sur tout le territoire sous forme d'achat d'ordinateurs.

On a développé tout un pôle d'accompagnement aux usages. Tout d'abord, une salle qui est disponible en libre accès et qui permet d'accompagner tout au long de l'année des usagers sur des pratiques numériques plurielles. On va aller de la recherche d'emploi à l'accès aux droits jusqu'aux loisirs et on s'appuie aussi sur un réseau de bénévoles. Ce qui a déjà été souligné tout à l'heure. Les bénévoles peuvent être des leviers, mais effectivement, on se rend compte que la médiation numérique, c'est un vrai métier et que ça se professionnalise.

Et ce qu'on arrive à faire à DEFIS, c'est conjuguer une action bénévole tout en ayant une approche professionnelle. Et ça, c'est hyper important. Parce qu'effectivement, quand on est dans des questions d'intimité, d'histoires personnelles, il est très important de respecter l'individu et ce qui le compose. Donc, on a une salle en libre accès en premier lieu, et après, tout un panel d'outils d'accompagnement aux usages pour les personnes en grande précarité numérique, notamment au travers d'une convention qu'on a avec le Département dans le cadre du plan départemental d'insertion, mais aussi auprès des jeunes.

On intervient en partenariat avec la Mission locale dans le cadre de la Garantie jeunes, parce qu'aujourd'hui, la précarité numérique c'est pas forcément exclusivement les retraités, loin de là. Toutes les tranches d'âge, effectivement, et à différents niveaux. On a des partenariats aussi avec le Greta. On intervient sur deux dispositifs "Prépa projet" et « prépa clés » qui sont des dispositifs de la région.

On intervient aussi auprès des professionnels, notamment des animateurs du réseau de promeneurs du Net. C'est un réseau impulsé par la CAF et qui a vocation à accompagner les professionnels dans l'accompagnement des jeunes sur les pratiques numériques. On forme ces professionnels-là.

On intervient aussi de plus en plus vers l'accompagnement des agents d'accueil de services publics sur les pratiques de la médiation numérique. Parce qu'aujourd'hui, les métiers évoluent aussi dans les services publics, Philippe l'a évoqué tout à l'heure. Dans les services publics, on n'est pas forcément des professionnels de la médiation et pour autant il y a de la demande. Et si Philippe est plutôt bien armé en la matière, d'autres agents d'accueil ne savent pas forcément comment appréhender ces sujets-là. Et pourtant, demain, ils devront aussi contribuer, d'une manière ou d'une autre à accompagner à ces médiations numériques. On travaille avec le département sur le sujet.

Et puis après, on est aussi un lieu ressource pour des structures associatives soit sur de l'équipement matériel, soit sur des solutions logicielles.

Un sujet qui n'a pas été évoqué parce qu'on ne peut pas tout évoquer. On s'appuie notamment sur des logiciels libres ou alternatifs aux GAFAM et qui, dans le réemploi informatique, offrent des performances assez incroyables par rapport à ce que peut proposer Mac ou Microsoft. Entre le rapport consommation d'énergie, puissance et efficacité... Logiciel libre aussi à des fins éthiques : on utilise des solutions alternatives pour des outils collaboratifs qu'utilise aussi je crois, Lorient Agglomération.

Donc voilà, DEFIS c'est aussi un lieu ressources pour l'éthique du numérique et je pense que les services publics doivent aussi s'emparer du sujet. Parce que si on veut bien éduquer les populations au numérique, il me semble être important d'utiliser et d'être impulsor de solutions alternatives à ces modèles économiques qui ont tendance à s'imposer de plus en plus à nous au quotidien.

Sinon, on fait aussi des interventions ponctuelles et thématiques sur différents territoires, on intervient sur tout le département aujourd'hui.

Vous dire aussi qu'on est un lieu ressource pour des personnes, des stagiaires, des gens qui veulent découvrir les métiers, qui s'intéressent à des questions d'éthique, d'identité numérique ou autre. On a un lieu d'émulation et cette émulation se fait notamment par le biais d'une maîtrise de l'exhaustivité du numérique aujourd'hui tant sur le volet technique que des usages. Vous dire qu'on est une asso de passionnés, militante aussi bien auprès de l'équipe salariée que des administrateurs. Et je pense qu'on a évoqué la question effectivement d'évolution constante des outils numériques.

Mais je pense que dans nos accompagnements, il faut tout le temps se remettre en cause, dans nos pratiques, rien n'est acquis. Les supports évoluent, les besoins évoluent et il me semble être important de rester au cœur de cette innovation dans l'accompagnement social.

François Sorin

Merci beaucoup Mickaël. Merci pour cette présentation synthétique de DEFIS. Je vous propose de commencer notre échange en nous appuyant sur ce que vous venez de dire Mickaël : les problèmes, les problématiques évoluent, les besoins évoluent.

NOUVELLE COUPURE...

Patricia Quero Ruen

Il faut déjà qu'on commence, nous sur notre territoire, à vraiment bien tisser tout cela pour pouvoir ensuite après, avec le département, continuer cette démarche et avec la région pour ensuite remonter vers le National. On parlait du plan de relance. On voit bien le plan de relance aujourd'hui, si pour Lorient Agglomération qui a 25 communes, je ne peux avoir qu'un médiateur, ça fait un peu léger. Voyez ce que je veux dire. Il y a tout un tas d'autres outils à mettre en place.

Mickaël Leblond

Je peux compléter cette notion de cartographie, parce ce qu'on la voit au quotidien, c'est à dire qu'on travaille aussi en proximité. Je pense que la notion de proximité est essentielle dans nos approches et je pense que Pierre a dû l'évoquer tout à l'heure. Mais l'interconnaissance des acteurs, des territoires, des besoins, des territoires est essentielle. Par exemple, nous aujourd'hui, pôle emploi peut très bien nous orienter quelqu'un, cette personne-là, on peut très bien lui apporter une réponse partielle dans notre champ d'intervention et lui apporter d'autres niveaux de réponses pour aller après vers un CMS (centre médico-social), vers les PIMMS, vers la médiathèque, vers le Cyberlan, ... En tout cas cette notion d'interconnaissances et de parcours intégré, même si aujourd'hui, on n'a pas une interface dédiée avec la Mission locale.

Je vais vous donner un autre exemple : on a eu plaisir de recevoir une personne orientée par la Mission locale, qui était en service civique chez nous et qui est convaincue par l'action de DEFIS, a souhaité prolonger son action au travers d'un travail salarial. Aujourd'hui, on va l'accompagner dans son parcours de professionnalisation pour aller vers une formation de formatrice pour adultes et donc elle va passer à temps complet. Vraiment on travaille en synergie, en symbiose. Pour le coup, on est vraiment dans un écosystème local au service du développement du territoire.

François Sorin

Tu citais des liens de coopération, notamment avec le Cyberlan, qui est un espace Public Numérique à Lanester. Lorient Agglomération annonce un dispositif de consultation partagée ou une démarche collective...

Patricia Quero Ruen

Ce sera une démarche collective, DEFI en fera partie. Donc, ce sera une démarche collective, effectivement. Avec un comité de pilotage assez restreint pour pouvoir avancer sur ces grandes thématiques et avec un déploiement d'ateliers vraiment dédiés sur chacune des thématiques. C'est important de les travailler thématique par thématique. Même si on parlait tout à l'heure d'habitat et de mobilité, ça a un lien avec le social et avec l'économique. Mais il y a des acteurs spécialisés dans chacune des thématiques. Et pour moi, c'est important et ça fait des groupes de synergie.

François Sorin

Déconstruire ce "grand tout" du numérique pour en faire des thématiques qui seront proposées au travail en réaction des acteurs du territoire. Mickaël, vous évoquez des liens de travail avec un certain nombres d'autres structures du territoire. Est ce qu'il existe aujourd'hui des espaces, formalisés ou plus informels, à l'échelle du territoire où ces enjeux du numérique inclusif et ces fameuses pratiques en constante évolution se discutent ?

Mickaël Leblond

Oui, par le numérique, déjà, il y a des forums, il y a des acteurs de la médiation numérique avec lesquels nous sommes en lien étroit. L'Association Quantic, ici présente et qui travaille aussi sur ces questions d'enjeux du numérique. C'est de l'échange mutuel, au quotidien. Il y a aussi un réseau qui s'appelle Réseau Numérique 165, qui agglomère différents acteurs : collectivités, entreprises, partenaires associatifs, autour de ces thématiques-là, on a des liens aussi avec l'agglomération. Il y a des réseaux plus ou moins informels, mais c'est aussi une démarche du quotidien. Il faut prendre le temps, et c'est un vrai enjeu, parce que le quotidien parfois nous dépasse, on a peu le temps d'interagir. Pour autant, quand il y a des besoins et des envies, on y arrive. Je pense qu'effectivement, cette notion de complémentarité, de confiance réciproque et de faire ensemble fonctionnent sur le territoire.

François Sorin

Y a-t-il dans la salle des questions ou des envies de réaction, à destination de DEFIS ou de Lorient Agglomération ?

Ludivine Cuzard

Du coup, moi, je suis sur Zoom. Je me permets de réagir parce que je suis actuellement encore en deuxième année d'assistante sociale au CMS de Port-Louis. Il y a une réelle question de numérique. Je fais mon diagnostic social territorial sur ce sujet-là, en lien avec le numérique et les questions de mobilité, parce que sur le territoire, il y a des soucis de mobilité sur la communauté de communes de Blavet-Bellevue-Océan et ça me pose énormément question. Parce qu'en fait, les services publics sont présents sur Lorient Agglomération et pour autant, les gens qui font partie de la communauté de communes de la B.B.O. eux, n'ont aucune mobilité pour aller à Lorient. Pour certaines communes, il y a vraiment un isolement. Je ne sais pas ce qu'il est possible de faire parce que moi, sur le terrain, je me dis : "il y a énormément de médiathèques qui proposent des accès au numérique. Mais il n'y a pas de bus, donc c'est compliqué. Les gens vont rester dans leurs problèmes chez eux et ils n'ont pas forcément la possibilité de le faire. »

Sinon, j'ai été interroger différentes MSAP qui m'ont fait remonter qu'ils ne savent pas s'ils sont connus par les personnes qui habitent la communauté de communes. J'ai essayé de mener ma petite enquête pour voir si, éventuellement, les services sont connus ou pas et peut être essayer de faire la communication pour que les habitants se disent "là il y a un espace numérique dans la médiathèque, c'est accessible, etc." Mais je pense qu'il y a vraiment un réel travail à faire entre les deux communautés de communes parce que c'est quand même à côté...

François Sorin

Merci beaucoup Ludivine, pour cette intervention. Deux dimensions, nous renvoie Ludivine : elle travaille dans un Centre Médico-Social, une structure du département, elle est en formation d'assistante sociale. La question de la mobilité : comment les lieux peuvent être localisés le plus souvent sur des gros territoires ? La question de la mobilité des personnes. Et puis, nous dit-elle aussi, la question de la publicité. Les lieux-

ressources sont-ils connus du public qu'ils entendent cibler ? Est-ce que vous avez des expériences ou des retours d'expériences à nous faire sur ces deux enjeux là ?

Mickaël Leblond

Effectivement, la question du périurbain, voire du rural, a été évoquée par Pierre et les constats sont éloquentes. C'est à dire qu'aujourd'hui, quand on est à Lorient, on a une médiathèque, on a les Pimms, on a un centre social qui, d'une manière ou d'une autre, vous ouvrira les portes. Alors, ce ne sera peut-être pas le meilleur des lieux pour faire des démarches administratives tout le temps. Ça dépend des démarches. Pour autant, il y a des solutions. Quand on est en milieu rural, qu'on n'a pas de véhicule là, le problème est bien différent. Ça me fait écho à deux choses : la question de l'élargissement d'équipement accessible au grand public dans les différents lieux de vie et je pense notamment à des tiers lieux, voire pourquoi pas, mettre des espaces ou des accès au numérique dans le bar tabac d'un village.

C'est un vrai enjeu parce que ça facilite l'accès au numérique et ça me fait écho aussi à l'évolution (et vous êtes en formation vous êtes une future professionnelle), nécessaire de nos pratiques en tant que professionnels de l'action sociale.

Comment aujourd'hui, je saurai possiblement accompagner quelqu'un en visio avec son téléphone, m'arranger d'une manière ou d'une autre pour lui éviter de prendre rendez-vous, de se déplacer, d'avoir un bus, ... Ça va prendre une demi-journée, voire une journée, pour avoir un rendez-vous administratif. Comment moi, par les outils numériques, je fais évoluer ma pratique d'accompagnement pour lui faciliter son quotidien et peut être avoir plus de présence, même si c'est du distanciel, avoir un accompagnement plus régulier, par exemple. Je pense que les professionnels peuvent aussi avoir des clefs de réponse ou produire des solutions innovantes en la matière.

François Sorin

C'est un motif qui revient souvent dans l'expression des professionnels : "on ne sait pas nous-mêmes ce que font les autres autour de nous et où se trouvent les lieux d'aide généralistes ou spécialisés".

Patricia Quero Ruen

Alors, on les connaît un peu. Mais effectivement, ce que je disais, un des ateliers est sur cette thématique des communes qui peuvent être plus éloignées. Chaque commune, peut avoir une image, une idée, une envie du numérique autrement. Et pour ça, on a besoin de travailler ensemble. C'est primordial. Pour la deuxième question concernant B.B.O, je suis tout à fait d'accord. On est en train de travailler sur d'autres thématiques, notamment le SCOT avec B.B.O. et Quimperlé Communauté. Donc cela peut être un autre point d'entrée sur le numérique et sur les cartographies qui peuvent en découler.

Alain Contencin

J'aimerais ajouter aussi, on parle effectivement de connaissance de lieux sur le numérique, mais il y a aussi la fracture numérique qui existe déjà. Et dans ce cadre-là, on participe au niveau de l'agglomération au projet Mégalis, un projet qui permet de fibrer les zones qui sont en dehors des zones qui ont la chance d'avoir des opérateurs qui viennent. Même nous sur notre territoire on est fracturé en deux : on a 19 communes qui sont avec l'opérateur orange et 6 qui sont avec Mégalis. Donc on participe à ça : développer la connectivité numérique. Et on a un autre dispositif qui s'appelle de couverture ciblée pour le développement du GSM, de la 4G ou de la 5G plus tard.

Là aussi, on parle de longue date, les opérateurs vous disent on a 99% de couverture... oui mais de couverture de population. Et on se bat pour que la couverture soit territoriale. Parce que 99% de couverture de population, c'est 70 % du territoire !

François Sorin

Il a beaucoup été question aujourd'hui d'usages, de rapport au numérique et à la pratique dans numérique en elle-même. Les questions d'accès aux équipements et aux réseaux restent d'actualité. Le confinement l'a bien montré. Est ce qu'on a une autre question ou une autre réaction dans la salle ?

Interlocutrice dans la salle

Vous avez commenté comment réagissaient les usagers par rapport aux offres d'accompagnement. Et je voulais apporter un témoignage du point de vue de la Mission locale. C'est vrai, que notamment par rapport à la dématérialisation, et c'est peut-être un point de vue un peu décalé... Mais cette dématérialisation à marche forcée, finalement elle nourrit la relation d'accompagnement. Effectivement, du point de vue des jeunes, ils ont accès aux ressources, aux démarches 24 heures sur 24, ils peuvent faire une démarche assez simple. Par contre, ça va stimuler le questionnement auprès du conseiller pour venir dire : "là je n'y arrive pas, ..." Ça alimente aussi le travail d'accompagnement et ça amène de la multimodalité, ce qui permet de progresser aussi dans ses usages et dans le développement de ses compétences numériques. Après, il y a d'autres aspects qui ont été évoqués : c'est le rôle et les postures des professionnels. Parce que ça, effectivement, ça a un impact important, avec de la difficulté, voire un sentiment d'impuissance en fonction des pratiques des professionnels.

Patricia Quero Ruen

Avant de pouvoir faire de l'accompagnement et la pédagogie, il faut déjà que la personne puisse arriver à dire qu'elle a des soucis avec son numérique. C'est aussi un autre enjeu.

Alain Contencin

Dans les objectifs des TANI, on a parlé des invisibles tout à l'heure, c'est un vrai enjeu de détecter les personnes qui ont honte de ne pas pouvoir se servir du numérique et accompagner la dédramatisation.

François Sorin

Mickaël, peut-être que vous souhaitez également rebondir sur ce témoignage puisque, finalement, ce qu'il nous dit c'est que les difficultés rencontrées dans le rapport au numérique sont peut-être, comme bien d'autres situations, des occasions d'établir la relation d'aide (et la relation aux jeunes dans votre cas) ? A DEFIS, vous avez, outre l'offre de formation, l'offre de services que vous proposez, il y a aussi des bénévoles qui s'investissent dans l'accompagnement des personnes.

Mickaël Leblond

Oui, c'est ça. On parlait tout à l'heure de plaisir et je pense qu'elle est essentielle, cette notion là quand on apprend le numérique. C'est à dire qu'effectivement, on humanise le numérique alors qu'on a tendance à faire des raccourcis en disant voilà, c'est la rupture du lien social et compagnie, ce n'est pas exclusivement ça, loin de là et heureusement !

DEFIS, c'est aussi un lieu de rencontre. J'ai des jeunes retraités, des personnes qui ne peuvent plus bosser en raison de leur santé, des jeunes ou des personnes qui ne trouvent pas de boulot... C'est un lieu de mixité, de rencontres. Effectivement, ce rapport de confiance, il est vrai. On parle aussi de pair-aidance, de valorisation de soi, c'est à dire que demain, je sais faire mon CV, je vais le montrer à mon voisin qui ne sait pas faire.

Le rapport sachant / non sachant est complètement biaisé et c'est tant mieux. Et c'est sans doute ce rapport-là qui est un peu délicat aussi pour les travailleurs sociaux ou les agents d'accueils qui ont tendance à dire "j'instruis ton dossier !". Ben non, on va le faire ensemble ! Je ne suis peut-être pas mieux armé que toi sur certains aspects numériques, le rapport sachant / non sachant il est inversé.

Quand on parlait d'invisible tout à l'heure j'ai une petite anecdote : C'est à dire qu'effectivement, il y a des gens qui ne vont pas oser dire qu'ils sont en difficulté mais il y a l'inverse aussi.

On expérimente quelque chose avec la sauvegarde 56 autour de l'accompagnement des personnes en situation de handicap psy et l'accompagnement numérique. Dans cet accompagnement-là, on a aussi une évaluation des compétences numériques à des fins professionnalisantes.

Il s'avère aussi qu'il y a des gens en situation de handicap psy qui n'osent pas valoriser des compétences alors qu'ils ont du talent et qu'ils pourraient peut-être aussi le faire à titre personnel dans leur quotidien, soit aussi en emploi, soit en milieu protégé ordinaire, peu importe. Mais ils peuvent aussi valoriser ces compétences-là. Et c'est aussi un outil d'émancipation pour certains.

François Sorin

Merci beaucoup pour ces retours. On arrive presque au bout de cette table ronde, mais on peut difficilement annoncer la question de la coopération sur l'inclusion numérique et l'accès aux droits sans évoquer des moments où c'est un peu plus rugueux. Il y a peut-être des freins à la coopération en matière d'accès aux droits. On l'a dit, on a entendu Pierre, souvent, il y a des acteurs qui sont dans les situations de délégation, sans être la personne usagère ou le médiateur. C'est, finalement, les administrations qui dématérialisent. Vous avez annoncé, Alain, tout à l'heure, que Lorient Agglo a des procédures dématérialisées comme c'est le cas de la CAF, Pôle emploi ou d'autres types de structures. Est-ce que les logiques de coopération, dans les logiques que vous affichez, autour du travail de diagnostic, vous les imaginez aussi avec ces acteurs-

là ? Dans le sens où, par ailleurs, au-delà des capacités ou des incapacités des personnes, il y a aussi parfois des dispositifs qui peuvent mettre en incapacité. Alors, étendre la coopération jusque-là ?

Patricia Quero Ruen

Oui, tout à fait. De toute façon, c'est primordial aujourd'hui. Sans ça, je ne vois pas comment... C'est primordial.

François Sorin

Et c'est fait ?

Patricia Quero Ruen

C'est compliqué mais c'est en cours. On le voit bien au quotidien, mais c'est pareil, c'est un sujet qui est très sensible, comment vous pouvez dire à un agent d'accueil que d'un coup il ne sait plus faire. Ce n'est pas vrail, il ne sait pas "plus faire" mais il doit faire différemment. Il doit accompagner différemment. Avant, il y avait une procédure, et c'est compliqué pour eux. D'un coup on met leurs 30 ans d'habitudes entre parenthèses. Donc, c'est primordial de les accompagner dans cette démarche, de valoriser leur travail.

François Sorin

Mickaël ou Alain, sur cette question de rôle ou de place des organismes dématérialisants... Est-ce que vous travaillez actuellement avec des organismes sociaux à DEFIS ou est-ce que c'est arrivé ?

Mickaël Leblond

Oui, ça arrive progressivement, il est temps ! En 2020, la CARSAT et la CPAM se sont emparées du sujet et nous ont financé des ateliers thématiques qu'on a pu déployer, notamment en milieu périurbain. Ça, c'est chouette, mais il faut beaucoup de temps. On parle des opérateurs des organismes sociaux publics mais quid des banques ? Qui de Bouygues Telecom et compagnie ? Ça a été évoqué par Philippe tout à l'heure. On parle de dématérialisation des services publics, mais il y a tout autant des services privés qui, bon an mal an, tendent à s'emparer de ces sujets-là. Je me rappelle d'une entreprise de construction de routes qui m'a contacté pour savoir si je pouvais former ses agents aux savoirs de base du numérique, mais surtout sur un dispositif qui ne leur coûterait rien. Je leur ai dit que les services publics et les financements publics n'étaient pas au service des acteurs privés. Mais je pense qu'il est important que ces acteurs-là aussi s'en emparent.

Alain Contencin

L'État, on l'a évoqué tout à l'heure, avec la carte grise, a décidé du jour au lendemain de fermer ses guichets. Aujourd'hui, on n'a pas fermé nos guichets et c'est une offre supplémentaire la dématérialisation pour des gens qui, aujourd'hui, demandent à avoir ces services-là. Ils ne vont pas forcément prendre une

demi-journée de congé pour un acte administratif. Donc là, pour l'instant, c'est un service en plus et nos guichets ne sont pas fermés. C'est un point important.

François Sorin

Il y a une alternative et c'est un point d'appui important. Merci à tous les trois. On peut tous vous remercier de votre présentation et de vos interventions. Je vais demander maintenant à Pierre de nous rejoindre. Proposition lui est faite de réagir à ce qu'il a entendu sur la table ronde et des questions qui ont été posées, avant qu'on conclue notre après-midi.

Pierre Mazet

C'est dur parce que du coup il y a plein de choses soulevées. Et puis j'ai la capacité de synthèse de 5 heures de l'après-midi un jeudi...

François Sorin

Il n'est que 4 heures, Pierre... (rires)

Pierre Mazet

Je rebondirai bien sur les dernières interventions, c'est ce qu'il y a de plus simple. La présence des organismes dématérialise... C'est une chose extrêmement notable, sinon remarquable que ce sont des acteurs qui font partie des relations de médiation et qui sont la plupart du temps absents. C'est à dire que si on regarde d'où provient une demande d'accompagnement à des démarches en ligne, ce qu'il y a derrière et qui n'est pas dans le cadre des personnes qui accompagnent (que ce soit dans une médiathèque, un espace France Services, à DEFIS ou autres...) c'est cet organisme qui a dématérialisé. En amont des demandes qui portent en particulier sur les questions d'accompagnement ou d'accès aux droits, il y a l'organisme qui dématérialise qui, parfois, est la collectivité, l'agglo,... Or, il est quand même souvent absent des réseaux qui se mettent en place pour lutter pour l'inclusion numérique. Il faut arriver à se dire que c'est étonnant. D'ailleurs, il n'y a pas de personnes de la CAF ou de la CARSAT ici... Il y a des effets de financements à certains endroits.

Ça pose la question sous plusieurs jours : la formation des personnes auxquelles on délègue l'accompagnement (qui parfois se met en place ou pas).

Ça pose aussi la question des usagers dans les interfaces, ce qui est un sujet un peu en dehors de notre cadre ici mais on pourrait aussi faire des interfaces plus simples pour les usagers. C'est toute la thématique de l'UX design qui fait couler plein d'encre et plein de pixels. Il y a toujours l'utilisateur au centre, (l'utilisateur au centre du service public c'était vrai avant le numérique). Le langage du numérique et des acteurs du numérique ont transféré ça immédiatement parce qu'ils ont, eux, dans leur langage propre l'expérience utilisateur comme étant le premier point. Quand on regarde les annonces qui sont faites au niveau de l'État, du côté de la transformation publique, c'est de mettre en place des "commandos UX", c'est-à-dire des

acteurs qui vont aller dans les ministères pour faciliter les interfaces. La participation des usagers aux services publics est aussi vraie à cet endroit-là. Il reste sans doute beaucoup de travail à faire pour inclure les usagers en amont. Chose qui fait généralement hurler les gens qui travaillent dans le milieu parce les interfaces sont mal faites, parce qu'il y en a trop, parce qu'il y a des pops ups partout, parce qu'elles ne sont généralement, malgré ce que dit, pas pensées pour des usagers qui ne savent pas faire.

C'est une espèce de règle en la matière : si une personne qui est peu habile avec un outil est capable de le réaliser, tout le monde pourra le réaliser. Il faut se mettre sur le seuil d'exigence des personnes qui s'en trouvent réellement incapables et c'est ce qui, a priori, facilitera les choses pour tout le monde.

Mais oui, il y a un effet relativement paradoxal dans la chose, c'est que les organismes publics, de manière générale, ont intérêt à ce que tout le monde sache faire.

Autre point que je soulève : s'il y a un aussi fort mouvement de dématérialisation en France d'ailleurs, c'est parce que ça permet de faire des économies de gestion absolument phénoménale. Si ça coûtait aux états, il n'y aurait pas de digitalisation. Ce n'est pas parce que c'est sexy de faire du numérique, c'est que ça permet d'économiser de l'argent. Le discours de la relation client qui est de dire qu'on se met au service des usagers, ce sont des services supplémentaires accessibles s'il coûtait cher aux états, je vous garantis que les états ne digitaliseraient pas. Ça permet de faire des économies de l'ordre de 1 à 100 ou à 1000, et ça permet de transférer la réalisation du service sur l'utilisateur. Il faut quand même bien avoir ça en tête.

En un sens, on est dans un système "win-win" : il serait de l'intérêt partagé que les usagers soient rendus capables de faire les choses de manière autonome, puisque c'est eux qui réalisent le service.

Deuxième chose très rapidement : S'il y a bien quelque chose que m'a appris le non-recours, c'est que ce n'est pas parce que vous avez une offre qui est bien fichue qu'elle sera prise, comprise, et à laquelle les publics adhéreront. Quand on a fait ça, on n'a fait que le début. J'ai vu des types de dispositifs sur-mesure, chirurgicaux, avec du travail social, de la médiation numérique, du temps agents CAF, qui ne trouvaient pas leur public parce qu'ils n'étaient pas au bon endroit, parce qu'ils n'étaient pas sur les bons créneaux horaires, etc. À cet endroit, il faut juste se remettre à penser comme avant. Il y a des effets de lieu, des effets d'identification, il y a des effets d'image sociale qui sont extrêmement forts. Quand on parle d'un PMU ou d'un bistrot, ce n'est pas du tout la même image que du travail social ou de proximité que le CCAS de sa ville ou autre. Les lieux comptent au moins autant que les fonctions à l'intérieur. Ce qu'il y a derrière, c'est : "quel public on vise ?"

Il y avait quelque chose qui était très intéressant sur les MSAP, à Gâvres, où ils s'étaient adossés sur un organisme pour aller capter du public. La question des publics est primordiale parce qu'on n'a pas les mêmes problématiques sur des jeunes ou d'autres personnes. En l'occurrence la question du choix ou du non-choix pour un jeune de 22 ans ou pour une personne de 75 ans n'est pas la même. Les compétences numériques ne sont pas les mêmes au départ. Il y a des pratiques numériques chez les jeunes qui sont des pratiques de réseaux et autres. Mais on retrouve des effets d'inégalités sociales qu'on connaît. Tout ce que disent les gens qui accompagnent des personnes en numérique, dont les jeunes, c'est : "ils ne savent pas plus écrire des CV qu'avant !" Le numérique, c'est de l'écrit, c'est pas que du cloud, ce ne sont pas que des images Instagram ou Snapchat, c'est de l'écrit. Ça remet de l'écrit partout... Les capacités d'écriture, elles sont distribuées socialement. On a un travail à faire à cet endroit-là. On voit bien que si on identifie un public jeune, on ne va pas mettre en place les mêmes actions. Il faudra aller les chercher, ils sont très

difficiles à attraper. Ils sont persuadés de savoir faire ce truc-là. On a des entrées réseaux sociaux, harcèlement, etc. Et après, on dit qu'ils savent faire. Tous ceux qui interviennent auprès d'eux disent pourtant qu'avec l'administratif ils ne savent pas faire. Mais ils ne savaient pas plus faire avant et c'est normal !

Un dernier point : dédramatiser c'est bien, je trouve ça génial, désacraliser, ouvrir les boîtes, ce qui fait est fait à DEFIS, ceux qui sont du côté de la culture libriste. Ça demande des espaces, des temps et des compétences spécifiques. Sur les exemples dont on parlait : si vous voulez avoir le temps de faire ça, il faut penser aussi des lieux, amener les gens dans ces lieux-là et avoir du temps pour le faire. On est sur des modalités d'intervention qui sont très différenciées. Une personne qui vient parce qu'elle n'arrive pas à faire sa déclaration d'impôts, vous n'allez pas dédramatiser le numérique comme ça !

Cela suppose d'avoir repéré des acteurs qui le font, de pouvoir l'orienter, de l'accompagner dans l'orientation, etc. Sur tous ces segments de médiation là, quand on pense des offres, il faut bien penser la différence des offres. Elles ne sont pas du tout toutes pareilles ! Elles sont dans d'autres lieux, elles sollicitent d'autres compétences et elles sont sur d'autres régimes de temporalité.

Dernière dernier point et je m'arrête là. Il y a la question de la mobilité. Peut-être que l'inclusion numérique, c'est d'aller chercher des gens qui ne peuvent pas se déplacer, pour accéder à un poste informatique. On est surtout sur cette idée que l'inclusion numérique, c'est d'être avec des gens à côté d'un ordi. Mais si les gens ne peuvent pas être à côté d'un ordinateur, faire de l'inclusion c'est aller les chercher pour qu'ils soient là. C'est faire du transport à la demande parce qu'on participe à l'inclusion numérique en ne faisant pas à la place d'une personne de 80 ans qui n'a plus envie d'apprendre toutes ces choses-là. Pour moi, ça fait partie de l'inclusion numérique. Ce n'est pas pour ça qu'elle saura faire avec un ordinateur, mais du coup, elle n'est pas exclue numériquement par la chose.

François Sorin

Grand merci, Pierre. On va s'arrêter là, mais en même temps, on espère que non. Qu'on ne s'arrêtera pas là et que ce temps de travail a été aussi un début. Il y a dans la salle ici et sur Zoom, des gens avec qui on a l'habitude de travailler et d'autres avec qui on ne s'était jamais rencontré dans ces espaces-là autour de ces sujets. Et on espère que ça va se prolonger.

Deux informations avant de se quitter. Ça va être très rapide. Peut-être un mot d'étonnement : on n'a pas parlé d'autonomie, la fameuse autonomie numérique ! Qu'est-ce que ça veut dire ? Est-ce que savoir trouver de l'aide, ce n'est pas déjà être autonome ? Ce sont vraiment des questionnements qui sont dans le champ de la culture numérique qui rejoignent les questionnements du travail social et on a envie de les pousser.

Alors, les informations, quelles sont-elles ? La première chose, c'est qu'on a prévu un petit questionnaire en ligne à votre attention dans la salle et sur le zoom, qui vise à recueillir vos retours sur cette proposition de deux heures qu'on a passées ensemble. Mais aussi vos contributions, puisqu'on sait que, même si certains se sont exprimés, certainement un certain nombre de personnes qui ont participé font des choses autour de cette thématique, peut-être proche de nous, et on se propose, si vous le souhaitez, de recueillir

une petite explication de ce que vous faites ou aimeriez faire en coopération. Et si vous le souhaitez, il est possible de laisser sur ce questionnaire votre adresse mail, on pourra partager de l'information à la fois sur le projet LabAccess et sur le site de Lorient.

Vous dire que vous avez accès à de la documentation qui se rapporte au Campus des solidarités : qu'est-ce que c'est que le campus ? Qu'est-ce qu'on y fait ? Ils ont réalisé toute une documentation sur la question de l'inclusion et de l'accès aux droits, pas spécifiquement numérique, mais inclusion et accès aux droits, qui est disponible ici et puis dans le chat. On a aussi mis deux articles qu'on a co-écrit avec Pierre sur cette question de la "démat" pour pouvoir les partager. Et enfin, un kit de synthèse d'usages numériques dans l'accompagnement éducatif et social produit par le CRTS en 2019. Tout sera aussi en ligne. Merci à tous pour votre attention et pour la qualité des interventions. Merci, merci à tout le monde.
Marion, je te laisse le mot de la fin.

Marion Eslinger

Merci à toutes et à tous. On s'excuse des petits soucis techniques qu'on a pu avoir, qui se sont moins ressentis en présentiel qu'en distanciel. Mais visiblement, ça n'a pas nuit. Il y a des commentaires qui continuent à arriver sur la richesse des échanges. On espère pouvoir renouveler fréquemment ce genre de rencontre. Peut-être de l'ouvrir aussi à distance. Je ne sais pas si vous avez bien suivi mais en tout c'est plus d'une 100aine de personnes qui ont participé cet après-midi. Et c'est tant mieux. Rentrez vite, il paraît qu'il y a un couvre-feu. Bonne fin de journée à vous, et merci encore.