GUIDE

RENFORCER L'EFFICACITÉ DE LA LUTTE CONTRE LES FRACTURES NUMÉRIQUES EN NORD-OUEST ESSONNE

AVEC

LE CONCOURS D'AIGUILLEURS, RELAIS VERS LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Ce guide est destiné aux responsables et acteurs de la vie locale (Institutions, collectivités locales, associations,...) qui souhaitent renforcer les initiatives pour l'inclusion numérique.

Ce guide rédigé par des membres de **l'association CATON « Cap vers l'Accès de Tous aux Outils Numériques »**, s'appuie sur les échanges entre les participants à l'atelier « Co-construction de relais numériques : mobilisation des acteurs locaux comme aiguilleurs vers des parcours pour l'autonomie numérique », enregistrés le **21 novembre 2024** avec leur autorisation lors de cet atelier animé par CATON et l'association COLOMBBUS.

Réalisé avec le concours de la MEIF Paris-Saclay

MEIF PARIS-SACLAY — EMPLOI INSERTION FORMATION

Pendant le :

NEC 2024 Paris-Saclay

Soutenu par :

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

anct société numérique

Organisé en partenariat avec :

PARIS SACLAY Communauté d'agglomération — Palaiseau — MAISON DE QUARTIER COLUCCI

VILLE DE longjumeau — massy ma ville avance — igny — Orsay

RÉSUMÉ

Contexte et enjeux

- **La fracture numérique est un phénomène social** pénalisant un tiers de la population française, sans distinction générationnelle, dans leur vie quotidienne notamment pour l'exercice de leurs droits et obligations.
- **De nombreuses initiatives nationales et locales, publiques et privées existent** (Aidants Connect, Conseillers numériques, maisons France services…), mais elles peinent à réduire l'ampleur du problème.
- **La méconnaissance des métiers et structures de la médiation numérique constitue un des obstacles majeurs pour pouvoir surmonter des difficultés d'utilisation des outils numériques.**

Concept d'« Aiguilleurs Relais Potentiels » (ARP) vers des parcours pour l'autonomie numérique

- **Ce concept concerne des professionnels mobilisés pour écouter, informer et orienter** accessoirement à leurs activités, les personnes qu'ils côtoient, vers des parcours numériques adaptés à leurs besoins ; **ainsi que des bénévoles, à l'exemple des « Etudiants Relais Santé » (ERS) de l'Université Paris-Saclay** pour des parcours de santé.

Actions clés recommandées

1. Identification des aiguilleurs relais :

- Prioriser les acteurs locaux (associations de quartier, structures publiques comme les CCAS, médiathèques).
- Mettre en lumière les associations invisibles qui jouent un rôle crucial mais restent isolées.

2. Soutien aux aiguilleurs relais :

- Les mettre en capacité de diagnostiquer les situations de précarité numérique.
- Les former à l'écoute, l'information, l'orientation, et aux bases du numérique.
- Leur proposer des outils et ressources adaptés (documentation, événements de sensibilisation).

3. Création et animation de réseaux :

- Encourager les synergies entre acteurs locaux pour renforcer l'efficacité des initiatives.
- Organiser des événements et réunions régulières pour favoriser les collaborations.

Propositions novatrices

- **Imaginer des outils d'assistance innovants** (hotlines, intelligence artificielle) pour le dépannage et l'aiguillage.
- **Mettre en relation des plateformes collaboratives** sur l'inclusion numérique, privilégiant l'action locale de terrain, en lien avec d'autres plateformes notamment à vocation nationales ou interrégionales.

Conclusion

La mobilisation d'aiguilleurs relais s'inscrit dans des stratégies locales et globales visant à rendre la médiation numérique plus visible et accessible, et à compléter efficacement à coût modéré les dispositifs existants.

La fracture numérique n'est pas un problème générationnel, c'est un « Fait social »

CONTEXTE ET ENJEUX

La fracture numérique est loin de se résorber, « *Ça fait trente ans que l'on parle de fracture numérique… on est toujours à un tiers de la population qui est éloignée du numérique* », elle implique tous les types de population. « *On a aujourd'hui des digital natives éloignés du numérique* ».[1]

Il existe pourtant de nombreuses institutions dédiées à la lutte contre la fracture numérique, et de nombreux acteurs de la médiation numérique.

- Des professionnels ou bénévoles de structures qui accompagnent régulièrement des usagers.
- Ainsi qu'une pluralité d'autres personnes hors du champ de la médiation numérique, qui sont amenées à en faire sans le savoir ou sans habilitation ni formation homologuée.

Force est de constater que ces acteurs et actions n'ont pas permis de réduire l'ampleur de la fracture numérique. Elle concernerait entre 25 et 30 % de la population en nord-ouest Essonne[2].

Il y a des besoins « *énormes* » d'accompagnement aux usages numériques, **mais il y a une méconnaissance des métiers comme des structures de médiation numérique**, estiment les bénévoles et professionnels d'associations socio-éducatives et culturelles, ou caritatives.

La fracture numérique est un fait social. Elle affecte toutes les catégories de populations, de toutes situations. Elle impose des solutions pour que la lutte contre la fracture numérique devienne l'affaire de tous, à commencer par les responsables des collectivités, et ne se limite pas aux seuls spécialistes de la médiation numérique, ou aux dépanneurs occasionnels.

LE CONCEPT D'AIGUILLEURS, RELAIS POTENTIELS (ARP) VERS LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Il faut élargir, avec l'appui des responsables de collectivités locales, le champ des acteurs œuvrant pour l'inclusion numérique, notamment aux bénévoles et professionnels d'entités socio-économiques, collectivités, institutions, associations ayant d'autres activités, mais pouvant agir comme aiguilleurs relais vers la médiation numérique ou vers des parcours pour l'autonomie numérique.[3]

Le concept d'aiguilleur relais, mis en œuvre dans un autre domaine[4], vise ces professionnels et bénévoles pour qu'ils puissent, en complémentarité de leurs activités, écouter, informer et orienter les usagers qu'ils côtoient au quotidien vers les services de médiation numérique adaptés, après avoir été formés pour cela.

Ce projet rejoint certaines recommandations de l'Observatoire de l'inclusion numérique édition 2024 de la MEDNUM, dont « *Repenser les dispositifs d'aller-vers menés, en intégrant les dispositifs de médiation numérique aux dispositifs sociaux-culturels existants* », *ainsi que les objectifs de « prescripteurs » du projet 2025 « Accompagnements vers l'autonomie numérique* » associant la métropole du Grand Paris (dont l'agglomération Paris-Saclay ne fait pas partie) et le HUB Francil'in.

Les participants à l'atelier du NEC PS « Co-construire des relais vers la médiation numérique » ont esquissé des actions, pour pouvoir mobiliser de tels aiguilleurs relais potentiels (ARP) vers la médiation numérique.

Elles sont résumées dans les pages suivantes de ce guide.

[1] Léa Gislais, Co-Directrice du Programme Société numérique chez ANC Territoires, lors du NEC Paris-Saclay, organisé à Télécom Paris le 21 novembre 2024.
[2] Selon enquête téléphonique de 2024 pour l'agglomération Paris-Saclay, présentée lors du NEC PS.
[3] C'est l'un des objectifs de la feuille de route 2024 - 2027 de l'agglomération Paris-Saclay adoptée par son conseil communautaire le 7 février 2024 qui a été présenté lors du NEC PS.
[4] Celui de la santé pour la population des 60.000 étudiants de l'Université Paris-Saclay (UPS), par sa Direction de la Vie Etudiante et de l'Egalité des Chances (DVEEC) via des « Etudiant Relais Santé » (ERS).

ACTIONS CLÉS RECOMMANDÉES

1. IDENTIFIER ET MOBILISER DES AIGUILLEURS RELAIS POTENTIELS (ARP) VERS LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

La plupart des professionnels et bénévoles ayant participé au NEC Paris-Saclay partagent le constat de la persistance des fractures numériques au sein des populations de tous âges et de toute situation qu'ils côtoient, facteur d'isolement croissant, et obstacle majeur à l'émancipation. Mais faute de temps, de disponibilités et/ou de connaissances, et de ressources adaptées, ils n'intègrent pas toujours cette préoccupation dans leurs activités, même caritatives, malgré tout l'intérêt qu'ils lui portent.

1.1 IDENTIFIER DES AIGUILLEURS RELAIS POTENTIELS

Ce ne sont pas forcément des « *bons en numérique* », même s'ils doivent en être familiers. Ils doivent avoir un ancrage local, voire de proximité. Ils doivent pouvoir intervenir essentiellement au niveau des quartiers. Ils doivent être en contact avec des publics divers, qualifiés d'usagers, d'administrés, de bénéficiaires ou autres selon leurs situations et modes d'action.

1.1.1 **Dans les institutions publiques qui, comme certaines CAF, ont mis en place des services d'accompagnement aux usages numériques des personnes en précarité numérique** , et **d'autres entités publiques** (Médiathèques, MJC, CCAS) en première ligne face à des personnes en précarité numérique. Elles bénéficient d'une bonne visibilité, mais elles ne sont pas toujours identifiées comme potentiels accompagnateurs aux usages numériques. Ou bien elles n'ont pas les moyens ou la disponibilité de faire de tels accompagnements.

1.1.2 **Dans le tissu associatif** très développé dans les zones urbaines du nord-ouest Essonne, représenté notamment lors des forums d'associations de la rentrée scolaire. On y trouve plusieurs types d'associations.

- Les très grandes associations caritatives telles Emmaüs, Les Petits Frères des Pauvres, le Secours Populaire, l'Ordre de Malte France, Les Restos du Cœur, COP1,....[5]
- Une multitude d'associations moyennes très diversifiées par leurs membres, leurs objets, leurs finalités.
- Les petites associations de proximité circonscrites à un quartier, qui développent des actions à caractère socio-culturel comme la lutte contre la polygamie ou les violences faites aux femmes, la parentalité, ... Elles ont la capacité d'aller vers. Elles sont suffisamment développées pour connaître les différents partenaires, aller chercher des financements, par exemple, monter des actions. Elles favorisent des échanges conviviaux, pour des populations parfois très ciblées.

1.1.3 **Par un travail de terrain pour des liens avec des référents au niveau des structures, qui conditionne l'efficacité de toute action en faveur de l'inclusion numérique.**

L'identification des aiguilleurs relais reste cependant un problème majeur pour atteindre les populations qui sont ou se rendent elles-mêmes invisibles pour de multiples raisons (financières, déni, illettrisme, âge, handicap, amour propre, culture, ...) ou tout simplement qui sont des personnes isolées (voir conclusion de ce guide). On peut les trouver **dans les très petites associations de quartier** qui agissent de manière confidentielle, à la limite avec deux, trois personnes, pas plus, sans locaux dédiés.

[5] Certaines d'entre elles développant des actions dédiées aux étudiants en précarité, sont réunies au sein de la Coopérative Solidaire de l'Université Paris-Saclay, créée par sa DVEEC, début 2024. Des échanges initiés par CATON également membre de cette coopérative, sont en cours pour voir comment ces associations pourraient, avec leurs bénévoles, aiguiller les étudiants en précarité numérique, qu'ils côtoient, vers des accompagnements adaptés à leurs situations.

ACTIONS CLÉS RECOMMANDÉES

La Communauté d'agglomération Paris-Saclay et des communes mettent en œuvre ce travail de terrain. « *La façon de créer du lien, c'est qu'il y ait des référents au niveau des structures, que ce soit l'agglomération ou que ce soit les communes, qui fassent vraiment un travail de terrain, c'est-à-dire d'aller vers ces associations-là, et de les sensibiliser sur cette question de fracture du numérique et de leur donner tous les outils nécessaires, et peut être organiser des rencontres. À l'agglomération il y a également des référents politiques de la ville dans chaque ville dotée de quartiers prioritaire* ».

1.2 MOBILISER DES AIGUILLEURS RELAIS POTENTIELS

Les fractures numériques sont l'objet de très nombreux préjugés. Le concept de médiation numérique est peu compréhensible. Ses services et ses acteurs sont trop souvent invisibles et largement ignorés du plus grand nombre, ont déploré unanimement les participants à l'atelier « **Relais numériques** » du NEC Paris-Saclay le 21 novembre 2024. **Ils ont identifié la communication comme un préalable indispensable à toute action en faveur de l'inclusion numérique**, qui doit être mis en œuvre de manière convergente par tous les acteurs impliqués.

1.2.1 L'implication des autorités locales est essentielle : elles ont un rôle majeur à jouer en matière de communication pour la mobilisation des acteurs locaux en faveur de l'inclusion numérique.[6]

1.2.2 Les Maisons France services qui ne font pas de médiation numérique stricto sensu mais les démarches administratives à la place de ceux qui ne parviennent pas à les faire. Largement plébiscitées, elles **offrent des opportunités privilégiées de communication vers les personnes en précarité numérique, et des opportunités** pour les mettre sur la voie de la médiation numérique **si elles bénéficient de soutiens ou ressources appropriées**.

1.2.3 Les Conseillers Numériques du réseau des 4.000 en place en France, formés aussi pour identifier les partenaires locaux de la médiation numérique dans leur région, devraient voir leurs rôles confortés comme vecteurs pour mobiliser des ARP.

1.2.4 Des événements locaux offrant des opportunités de forte communication sur la médiation numérique sous des formes et dans des conditions variées adaptées aux publics y participant comme des portes ouvertes sur des services d'accompagnements aux usages numériques (ex : SUN Semaines des Usages Numérique 2023 [7]), tables rondes, foires du numérique (ex : Longjumeau), salons de la vie associative (ex : celui de 2025 en préparation à Evry), journées des associations,...

1.2.5 Les entités et associations socio-culturelles, sportives offrent des opportunités,

- **dans leur fonctionnement interne** au quotidien (accueil de nouveaux arrivants ...) et à l'occasion d'événements occasionnels propices à la création du lien,
- **aussi bien que dans leurs relations avec les bénéficiaires de leurs services**, usagers ou autres utilisateurs, comme par exemple
  - **les personnes âgées** ; ces structures particulièrement nombreuses en nord-ouest Essonne leur proposent parfois des accompagnements aux usages numériques dans la perspective de leur permettre d'acquérir une certaine autonomie pour qu'elles ne se sentent pas déconnectées.
  - **les personnes en recherche d'emploi, ou en réinsertion professionnelle** ; à l'exemple des actions développées par la MEIF Paris-Saclay dans l'espace intercommunal « Place du Numérique » situé à Massy.

[6] A l'exemple de l'agglomération Paris-Saclay dont le conseil communautaire a adopté le 8 février 2024, à l'unanimité de ses membres, sa feuille de route 2024 – 2027 pour l'inclusion numérique, et qui a parrainé la journée NEC Paris-Saclay du 21 novembre 2024, de la ville de Massy via la Place du Numérique à vocation intercommunale qu'elle soutient, de la ville de Longjumeau via la Maison Colucci, ou de la ville de Palaiseau via ses activités dédiées avec le support de la Croix Rouge aux accompagnements aux usages numériques, et de biens d'autres.

[7] Une cinquantaine d'événements locaux, types portes ouvertes, organisés du 13 au 24 octobre 2023 en nord-ouest Essonne par un collectif d'acteurs locaux de la médiation numérique, SUN a été co-piloté par CATON et de la MEIF Paris-Saclay.

ACTIONS CLÉS RECOMMANDÉES

2. SOUTENIR DES AIGUILLEURS RELAIS POTENTIELS VERS LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

2.1 METTRE À LEUR DISPOSITION DES INFORMATIONS ET DES OUTILS DE PRÉ DIAGNOSTICS RAPIDES

2.1.1 **Des outils de pré diagnostics rapides** à disposition des ARP devraient pouvoir être utilisés dès le dépannage immédiat, préalable quasi incontournable pour que des personnes en précarité numérique soient réceptives à des orientations d'ARP avec qui elles sont en contact.

2.1.2 **Des informations fiables, régulièrement actualisées sur les services d'accompagnements aux usages numériques existants, et les événements liés**, doivent être mises à disposition des ARP. Elles sont le corollaire de leurs interventions potentielles pour des parcours vers l'autonomie numérique. Elles devraient être disponibles sur divers supports, annuaires ou sites.

Le site CATON-Paris-Saclay.org présenté lors du NEC Paris-Saclay[8] privilégie une approche locale au plus près du terrain ; il permet

- la recherche de services d'accompagnements aux usages numériques de toute nature (public, privé, institutionnel, associatif) dans les communes du nord-ouest Essonne, dans une cartographie et un annuaire (143 services, recensés par des salariés de Colombbus en ateliers d'insertion professionnelle) ;
tous les porteurs de services de médiation numérique peuvent les faire figurer dans ce site,
- la diffusion via un calendrier d'informations sur les évènements locaux liés à l'inclusion numérique ;
il est accessible à toutes les structures locales qui souhaitent y présenter des évènements.

Des extensions de ce site pour faciliter les connexions avec d'autres systèmes d'information sur les services d'inclusion numérique sont envisagées avec par exemple,

- **le Système d'Information Géographique de l'agglomération Paris-Saclay** (limité aux services publics),
- **des sites à vocation nationale comme DORA ou national et interrégional comme Les Bons Clics**.

2.2 METTRE À LEUR DISPOSITION DE LA DOCUMENTATION ADAPTÉE

2.2.1 **Pour leurs propres besoins d'information : un ou des guides**

- sur la médiation numérique, ses pratiques et ses acteurs,
- sur la documentation pédagogique (écoute, information, orientation, conseil, ...),
- sur le contexte local et institutionnel, et les soutiens dont ils peuvent disposer.

2.2.2 **Pour leurs actions comme aiguilleurs relais**, une panoplie d'outils de communication adaptés aux populations avec lesquelles ils sont en contact, ainsi qu'aux lieux et conditions de diffusion des supports de communication.

[8] Ce site a été conçu par CATON, financé par la fondation Vinci pour la cité, et réalisé par Madiweb.

2.3 LEUR PROPOSER DES FORMATIONS LÉGÈRES NOTAMMENT À LA PÉDAGOGIE DE L'ÉCOUTE

« Ecouter, c'est un peu diagnostiquer », mais l'objectif n'est pas de former des ARP au diagnostic. L'objectif est simplement de leur permettre d'acquérir si besoin, sans apriori, une certaine habileté d'écoute, pour comprendre le fond ou l'origine de la demande et aiguiller au mieux ; voire détecter d'autres précarités (illettrisme, allophone, handicap).

2.4 METTRE À LEUR DISPOSITION DES RESSOURCES MATÉRIELLES OU SOUTIENS FINANCIERS

Ces ressources dédiées à l'exercice de missions d'ARP permettent de compenser les charges nouvelles induites par ces misions ; elles devraient être envisagées sous des formes variables adaptées aux contextes locaux. Par exemple, les indemnités accordées aux Etudiants Relais Santé de l'UPS. On pourrait aussi imaginer que les collectivités accordent des « *bonifications* » aux candidatures à des Appels à Manifestation d'Intérêt (AMI) impliquant des ARP.

3. LA CRÉATION ET L'ANIMATION DE RÉSEAUX D'AIGUILLEURS RELAIS EN LIEN AVEC LES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Comme largement évoqué tout au long de la journée NEC Paris-Saclay du 21 novembre, et en particulier dans son atelier « Relais numériques », la mobilisation de locaux, de personnes, de ressources pour l'aiguillage vers la médiation numérique, doivent être renforcés pour plus de « travailler ensemble », gage de synergies pour plus d'efficacités.

3.1 DES RELATIONS À ENTRETENIR AVEC ET ENTRE LES DIFFÉRENTS PARTENAIRES DE LA VILLE

Comme par exemple

- les élus et responsables administratifs des collectivités, et les responsables de services qui leur sont rattachés,
- des services d'emploi, des médiathèques, des CCAS, qui accueillent souvent des personnes en précarité numérique,
- les autorités et services publics,
- le monde économique.

Avec notamment le support **des différents acteurs directs et indirects de la médiation numérique, Conseillers Numériques, Aidants Connect et autres, du secteur public ou privé, à apprécier au cas par cas dans chaque collectivité.**

3.2 DES SOUTIENS AU DÉVELOPPEMENT D'ACTIONS CONCERTÉES ADAPTÉES AUX CONTEXTES LOCAUX

Comme des **réunions physiques**, des **visioconférences**, des **évènements périodiques**, ou **événements phares**, etc.

3.3 UNE PLATEFORME COLLABORATIVE SUPPORT AU « TRAVAILLER ENSEMBLE »

Tisser du lien est un objectif aux multiples facettes qui concerne une variété d'acteurs.

L'association CATON prépare le développement dès début 2025 d'une plateforme collaborative à partir du site CATON Paris-Saclay, pour partager de l'information, des ressources, et favoriser les coopérations entre tous ceux qui sont concernés par l'inclusion numérique et la médiation numérique en nord-ouest Essonne avec en priorité des liens de proximité.

CONCLUSION

Les actions proposées dans ce guide devraient s'intégrer à une vision stratégique de la lutte contre la fracture numérique, **grâce notamment à la mobilisation d'aiguilleurs relais vers la médiation numérique**. Elles devraient permettre de compléter pour un coût modeste les dispositifs publics et privés d'une grande variété de services d'accompagnements, aujourd'hui dispersés et pas toujours visibles, voire de décharger certains d'entre eux.

Des voies novatrices ont été évoquées dans l'atelier « Relais numériques » du NEC Paris-Saclay du 21 novembre 2024, mais elles sont peut-être hors de portée aujourd'hui, comme :

- **une assistance type « hotline »**, des ressources humaines pour s'occuper spécifiquement des urgences numériques, …
- **l'IA au service de dépannages**, de l'aiguillage vers des parcours pour l'autonomie numérique, ou de la recherche de tels parcours pour ses propres besoins.

« Les gens, malgré tout, aiment bien avoir un rapport humain ». Les clubs de soutien informatique sont souvent un moyen pour plus de contacts, et les échanges portent parfois sur autre chose *« Ils avaient envie de parler en fait »*.

POUR UNE STRATÉGIE À PLUS LONG TERME

Nous ne pouvions achever ce guide sans évoquer quelques problèmes de fond soulevés par certains participants à cet atelier qui relèvent de politiques nationales de long terme :

- **« *Le vieillissement n'est pas la cause principale de l'illectronisme* », c'est plutôt le maintien en société qui fait problème aujourd'hui, « *l'isolement* »** ; *« ça peut être une fin de carrière, mais ça peut être plein de choses, ça peut être un chômage, ça peut être aussi un jeune étudiant »*.

- **L'illectronisme est fondamentalement un problème d'éducation tout au long de la vie :** « *Aujourd'hui, on est à l'aise. Et demain, on sera peut-être moins à l'aise, parce qu'on ne sera plus dans une activité professionnelle. Déjà, ce qui nous maintient avec la partie numérique, c'est le milieu professionnel qui nous a obligés à nous adapter* ».

Ces thèmes de réflexion et d'action à plus long terme, soulevés par des participants à l'atelier animé par CATON et Colombbus lors du NEC Paris-Saclay du 21 novembre 2024, sont proposés aux penseurs et responsables des politiques nationales sur l'IA et le numérique.

REMERCIEMENTS

- Aux participants à l'atelier « Co-construction de relais numériques : mobilisation des acteurs locaux comme aiguilleurs vers des parcours pour l'autonomie numérique » du NEC Paris-Saclay, le 21 novembre 2024.
- À ses animateurs, Mmes Hassiba OUICI (Colombbus) et Sarah ORSZAG (CATON).
- Aux co-organisateurs du NEC Paris-Saclay : les équipes de la MEIF Paris-Saclay, et de CATON, la commune de Palaiseau, la Maison Colucci/Longjumeau.
- À Télécom Paris qui a accueilli dans ses locaux à Palaiseau la journée NEC Paris-Saclay.
- À la Communauté d'agglomération Paris-Saclay qui a parrainé le NEC Paris-Saclay.
- À l'ANCT qui a sélectionné la candidature à un NEC local 2024, présentée par CATON et la MEIF Paris-Saclay, puis a soutenu le NEC Paris-Saclay.

Guide libre de droits de reproduction totale ou partielle, citant ses sources

Janvier 2025 © Association CATON

CATON Cap vers l'Accès de Tous aux Outils Numériques
Association 1901
C /o MEIF Paris-Saclay
Place du Numérique
9 avenue de France
91300 MASSY
Email : asso.caton@gmail.com
Site web : Caton-Paris-Saclay.org

Impression créaprod - RCS 482 246 170 - 01 69 09 94 27