

# NEC CENTRE-VAL DE LOIRE

## Restitution du 9 avril 2024



La troisième édition du NEC Centre-Val de Loire s'est tenu le 9 avril 2024, au Centre de Conférence d'Orléans. Sur une journée complète, les acteurs de la médiation et de l'inclusion numérique ont pu assister à deux conférences et dix ateliers thématiques, soit présentant des initiatives régionales, soit ouvrant le regard vers les projets d'envergure nationale.

Nous vous en proposons ici une restitution sous la forme de comptes rendus et/ou prises de notes illustrés, accompagnés ou non de ressources complémentaires.

# Sommaire

1. Conférence « Influence du numérique sur la vie démocratique ».....	3
2. Ateliers du matin.....	6
2.1. Les bonnes pratiques en matière de données personnelles.....	6
2.2. Le numérique, un outil d'animation de la vie sociale sur les territoires.....	9
2.3. France Numérique Ensemble : atelier à destination des gouvernances.....	14
2.4. Parlons Numérique ! Retour sur l'expérimentation dans les Quartiers Politique de la Ville de Tours Nord et Vierzon .....	18
2.5. Comment penser la mobilité d'un service de médiation numérique ? ...	21
3. Déjeuner-forum.....	25
4. Conférence L'appropriation collective de l'IA dans la médiation numérique	26
5. Ateliers de l'après-midi.....	30
5.1. L'IA dans les démarches administratives : découverte d'Albert.....	30
5.2. Comment repérer les situations de cyberharcèlement : présentation de Cyber Repère.....	31
5.3. Médiation numérique et e-santé, des passerelles à construire au bénéfice des usagers et des territoires.....	33
5.4. LaCollecte.tech par Emmaüs Connect : filière de réemploi et Communs numériques.....	34
5.5. #Numérique #Mixité et #Orientation : découvrez les actions du collectif Les Intrépides de la Tech .....	38

# 1. Conférence « Influence du numérique sur la vie démocratique »

*Animée par Yaël Benayoun et Christelle Gilabert du Mouton Numérique*

*Prise de notes par Denis Pansu du GIP Récia*



Au XIXe siècle, un fait statistique a été à l'initial d'une normalisation du citoyen.

A cette époque, nous sommes passés d'un État seul détenteur des savoirs de sa population à une connaissance éclatée, détenue par des acteurs très divers, associatifs mais aussi lucratifs.

## **Comment l'informatisation influe sur la forme des politiques publiques ?**

- ⇒ Par l'accompagnement de l'Etat par les cabinets de conseil sur la stratégie et sur l'opérationnalisation.
- ⇒ « Smart-city » versus « safe city » (75% de la technologie est mobilisée sur la télésurveillance)

## **Comment repenser une technologie démocratique et souveraine ?**

- ⇒ Faire des techniques une question sociale : déconstruire les dominations et rapports de pouvoir.
- ⇒ « Dés-ingéniériser »

- ⇒ Techno-luttes : contre installation de datacenters par habitants ou collectivités (ex : moratoire en Hollande, contre Google en Uruguay). Collectifs comme Saccage2024 (JO 2024) contre dispositifs et militarisation des espaces publics.
- ⇒ Politiser le débat : création d'outils et d'espaces de délibérations politiques.
  - ↳ Exemples de la Convention pour le climat, Convention citoyenne pour les OGM (avec aboutissement sur les régulations strictes dans l'agriculture).

### **Re-territorialiser la fabrique du numérique**

Les infrastructures : il s'agit aussi d'une question physique (spatial, matériel) et pas seulement social. Actuellement, les systèmes sont trop homogènes.

L'ingénieure espagnole Magarita Padilla fait une analogie entre la souveraineté alimentaire et la souveraineté technologique. Il faut repartir des besoins des citoyens et cultiver une diversité technologique (cf. Bernardette Bensaude Vincent, historienne des sciences française).

- ↳ Exemples : collectifs féministe qui créent des "serveurs féministes" (héberger données, mémoires), serveurs physiques et locaux (ex. Madix, La Bekka) ou exemple dans le contexte énergétique (Atelier 21 sur le "paléoénergétique").

### **Comment faire le numérique (un numérique respectueux des valeurs démocratiques) :**

- ↳ Exemple du savon automatique qui ne reconnaît pas les mains noires.
- ⇒ Numérique et parité avec l'exemple du débat sur les wikipédien.n.e.s : majoritairement des hommes, enseignants qui ont du temps. Il y a plus de pages sur les personnalités masculines que féminines (enjeu des sources valorisables).
- ⇒ L'association Les Dévalideuses (femmes et queer en situation de handicap) critique les méthodes de design en soulevant plusieurs points dont la nécessité d'impliquer directement les bénéficiaires : comment concilier savoirs techniques et savoirs expérientiels ?
  - ↳ Exemple d'Act Up qui s'est réapproprié le savoir médical pour faire valoir ses propres connaissances.
- ⇒ La réappropriation des savoirs techniques est un enjeu d'éducation populaire.
- ⇒ 3<sup>ème</sup> option : changer les personnes qui font la commande. Passer d'un sujet imposé d'en haut à un sujet élaboré par le citoyen
  - ↳ Exemple des pôles de citoyenneté dans les favelas.
- ⇒ Mention du lancement Coalition Dématérialiser sans déshumaniser dans lequel est impliqué la Fédération des Centres Sociaux.

- ⇒ Enjeux liés à la langue (problème du langage administratif) : mention du Fable le Lab et de la médiation linguistique (questions de santé).

**Questions :**

- ⇒ Sur la désinformation dans les réseaux sociaux :

Sujet peu travaillé au Mouton Numérique. Sujet traité via la question des civic tech. On essaie de comprendre les influences des propos technocritiques réactionnaires de plus en plus présents dans les écoles d'ingénieurs.

Autre réponse : la désinformation n'est peut-être pas plus importante qu'avant mais elle est plus visible donc on peut mieux la mesurer.

- ⇒ Problème de l'évitement de l'appétence aux usages numériques (on lutte pour fidéliser des personnes à l'initiation informatique qui souhaitent que l'on fasse pour eux : constat d'abandon).

Cf. Josiane Dupont, étude sur l'illettrisme (Ardenne). Constat que les ateliers proposés sont vides ou alors celles qui maîtrisent déjà une langue. Sur 20 jours, elle prenait 2 jours entiers pour partir des envies des personnes plutôt que sur les manques.

## 2. Ateliers du matin

### 2.1. Les bonnes pratiques en matière de données personnelles

Animé par Cécile Bosser, juriste à la CNIL

Compte-rendu par Aurore Xavier du Hub-Lo

Support de présentation : <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/zeWzcbmjAqyLNkt>



⇒ Enjeu : sensibiliser les professionnels

#### Présentation de la CNIL

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est le régulateur des données personnelles. Elle accompagne les professionnels dans leur mise en conformité et aide les particuliers à maîtriser leurs données personnelles et exercer leurs droits.

La commission peut notamment accompagner les professionnels sur leur mise en conformité du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Il s'agit d'un règlement européen, renforçant le droit des personnes. Il s'applique à partir du moment où un professionnel traite des données personnelles.

Plus généralement, les missions de la CNIL sont :

- Informer et protéger les droits

- Accompagner la conformité (exemples : ressources, mangas pour les collégiens)
- Anticiper et innover : se tenir au courant (exemple : la CNIL a un service IA)
- Contrôler les pratiques

### **Quelques notions complémentaires :**

- Donnée personnelle : toute donnée pour retrouver l'identité d'une personne
- Donnée sensible : relative à un handicap, relative au pénal. Par exemple : numéro de sécurité sociale.
- Les exceptions : consentement de la personne, données rendues publiques (politiques)
- Traitement : fichiers numériques et papier à partir du moment où c'est collecté (CNI), traité...

### **Notion de DPO**

cf. diapo

### **Grands principes :**

- Finalité des données ? pourquoi on les traite ? elle doit être définie.
- Base légale - avec 6 bases légales : consentement, contrat, obligation légale, mission d'intérêt public, intérêt légitime, sauvegarde des intérêts vitaux..

- ⇒ Une durée de conservation doit être fixée en fonction de la finalité.
- ⇒ Informer les personnes !!!
- ⇒ Sécuriser les données avec le responsable de traitement.

### **Droits des personnes**

cf. diapo

Sanctions basées sur la collecte des données.

### **Mise en situation**

Les participants ont été invités à réaliser quelques exercices de mise en pratique. Cette séquence n'a pas fait l'objet d'un compte-rendu

### **Ressources complémentaires :**

- La CNIL, Cybermalveillance.gouv.fr et l'Unaf publient deux guides sur les cybermenaces pour les familles et les seniors :  
<https://www.cnil.fr/fr/cybermalveillance-la-cnil-et-lunaf-publient-deux-guides-sur-les-cybermenaces>
- Guide de sensibilisation au RGPD pour les associations :  
[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/cnil-guide\\_association.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/cnil-guide_association.pdf)
- Guide pratique de sensibilisation au RGPD pour les TPE-PME :  
[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/bpi-cnil-rgpd\\_guide-tpe-pme.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/bpi-cnil-rgpd_guide-tpe-pme.pdf)

## 2.2. Le numérique, un outil d'animation de la vie sociale sur les territoires

*Animé par Ramatou Sow et Isabelle Zeller de la Fédération Régionale des Centres sociaux et Aurélien Chatelain de la CAF du Loiret*

*Prise de notes par Gaëlle Payet du Mouvement associatif Centre-Val de Loire*

*En attente de la remise du support par les intervenant.e.s*



### **Présentation du rôle des CAF en matière de soutien aux gestionnaires**

- Animation de la vie sociale = soutien aux structures de proximité (centres sociaux et Espaces de Vie Sociale (EVS) = structure de plus petite taille que les centres sociaux)  
Vocation sociale globale = s'adresser à l'habitant  
Accompagnement des habitants dans leurs prises d'initiatives  
Numérique = 1 des problématiques pour les centres sociaux et EVS mais pas la seule  
Appropriation des outils, la parentalité, les usages...
- Convention entre les 6 CAF et la Fédération des Centres Sociaux :
  - ⇒ Animation des réseaux
  - ⇒ Formation
  - ⇒ Promotion de l'animation de la vie sociale
- Inclusion numérique est posée comme un axe de travail

### **Fédération régionale des Centre Sociaux : 46 adhérents**

Pourquoi cette préoccupation du sujet du numérique ?

Dignité humaine, solidarité et démocratie

Crise sanitaire qui a révélé des inégalités sur le sujet du numérique

Bilan réflexif : isolement, rupture de lien des habitants

Enjeu partagé avec la CAF : convention

1. Co-animation de journées départementales : ateliers de réflexion sur les enjeux pour faire apparaître des constats communs et des thématiques de travail
  - Risques & plus-value
  - Formation des acteurs
  - Développer des coopérations avec les autres acteurs du numérique
2. 4 thématiques : Numérique &...parentalité ; justice sociale ; vieillissement ; enjeux environnementaux

Quels sont les constats ? Et 2 pratiques présentés

Post-it pour noter les questions / remarques

6 journées départementales

Environ 30 % des habitants en difficultés = 638 000 habitants

Question 1 posée aux participant.s : Quand on vous dit numérique, vous dites ?  
Points positifs et points négatifs (cf. diapo)

L'utilisateur est à écouter en premier

Fossé intergénérationnel, isolement, surveillance/vigilance, complexité avec les pb d'accès aux droits, le matériel

Question 2 : Numérique et parentalité (cf. diapo)

Question 3 : Numérique et justice sociale (cf. diapo) - peu d'applis pas de « bac à sable » pour tester l'outil

Question 4 : Numérique et vieillissement (cf. diapo)

Beaucoup de propositions

Problème de la confiance, beaucoup d'auto-censure

Au-delà de 85 ans, ça devient difficile (étude Emmaüs Connect)

Question 5 : Numérique et environnement (cf. diapo)

Conclusion : cf. diapo

**L'expérience du centre social « Le Part'âges » - Le Blanc 36 - Véronique Cormont, Directrice**

- 6 000 habitants et 1 sous-préfecture et plein de communes qui gravitent autour
- Diagnostic auprès des habitants et des partenaires : sur quoi le centre social pourrait-il agir ?
- Historiquement : gestion associative depuis septembre 2022 (avant : gestion CAF)
- Que 3 ordi : 1 pour l'accès CAF + 1 sur le point info famille + 1 à la médiathèque sur la recherche documentaire
- Problématique : sujet du débit, du matériel (notamment imprimante - ex : OT qui imprimait les billets de train mais qui a arrêté)
- Une des problématique du département = la mobilité
- 1 problème = 1 réponse
  - ⇒ Bus numérique
  - ⇒ Ateliers avec des bénévoles référents
  - ⇒ Intervention spécifique sur l'utilisation des tablettes et smartphones

Après la Covid : BGE, Emmaüs Connect, Espaces France Services

L'idée était de ne pas faire de doublon mais un temps pour orienter les personnes (sujet de la confiance)

Si pas d'utilisation de l'espace France services, le risque est que ça ferme : cela est un argument auprès des habitants

Partenariat BGE, notamment sur l'apprentissage du français.

Mise en place de mini-stages : ex sur le transfert des photos. Quand les demandes sont trop individuelles, ça s'est terminé par réorienter vers ceux qui pouvaient répondre

Projet d'accompagner un groupe de débutant pour réorienter aussi

Centre social au sein d'un territoire, l'idée était de cartographier l'existant pour moduler l'action du centre social pour faire ensemble (avec les autres acteurs).

Atelier à destination des parents avec Emmaüs Connect

Atelier numérique dans le cadre des cours de français

**Question : la fin des ateliers numériques ?**

Oui sur certains, notamment pour renvoyer vers Emmaüs Connect avec des cours physiques (intervention à Le Blanc à Carte Blanche, tiers-lieu)

## Question sur l'avenir des partenariats

Réponse : accès aux droits renvoyé sur l'Espace France Services

Il y a des personnes qui ne veulent pas apprendre donc elles reviennent

Pour celles qui veulent apprendre : renvoi vers Emmaüs Connect

Est-ce suffisant ? Sans doute non

Force du centre sociale = beaucoup de bénévoles, ce qui permet de s'adapter aux besoins

**Question : le numérique est subi pour certains usagers. Quelles actions pour faire de la passerelle sur le numérique sur d'autres ateliers. Ex : parler numérique sur l'atelier cuisine pour contourner l'impression de « subir » de la part de certains habitants**

Oui, utilisation de manière un peu détournée

Atelier tous les lundis matins d'informatique autonome où les habitants sont autonomes.

Fédération Régionale des Centres Sociaux : Rappel de l'importance de s'appuyer sur des expertises et partenariats

Les groupes autonomes sur une thématique sont le prétexte pour que les habitants s'organisent.

Certains sujets sont gérés par étape.

## **Témoignage de Sandgy Ségu - coordinateur de projets dans 1 Centre Social de Blois : « la Maison de Bégon »**

12 000 habitants avec 1 quartier prioritaire sur les 40 000 habitants de Blois

110 nationalités différentes

1 centre social qui a 50 ans, 1 association avec 1 bâtiment de 1 700 m<sup>2</sup>, 1 salle de spectacle, studio de danse

Période post-COVID = tout à refaire

Action menée depuis plusieurs années : #vuedemafenetre

Au début, ça n'a pas marché

Autre projet : c'est mon patrimoine avec les ados entre 12 et 16 ans.

« Mapping »

⇒ Transforme ton immeuble en château. Petite vidéo diffusée (à demander ?)

Les ados bossent sur les effets spéciaux

Environ 150 personnes en bas de l'immeuble pour le spectacle

Besoin d'aller vers les gens : achat d'un camion pour faire dessiner les gens et qu'un artiste les reprennent

Camion bien identifié et les dessins sont en réalité augmentée

Projet feu d'artifice numérique. Année 1 : 3 000 €. Maintenant 30 K€ avec des projets collectifs (spectacle de rue ou autre)

1 façade devient un écran (37 m sur 20 m) : dessin des enfants sur une tablette

1 fond vert dans le camion avec une télé avec des artistes

2 vidéos diffusées (les demander ?) - Nuits Numériques

Maintenant 2 000 personnes en bas de l'immeuble

Problématique de la méconnaissance des actions des centres sociaux et de la peur des autres habitants de venir sur le quartier

Captation faite par un médiateur social qui vient chercher les gens

Fabrique de territoire

### **Intervention d'une petite association de Joué-lès-Tours : documentaire sur la mémoire du quartier avec aucun financement**

Question : accessibilité aux métiers du numérique pour les plus jeunes pour créer des « vocations »

Question : sur la mutualisation du matériel ?

Financement fabrique de territoire

Prêt de matériel sur le local auprès d'autres associations

Capitaliser et valoriser les pratiques inspirantes ? Fédération des Centre Sociaux utilise un outil d'observatoire SENAX

*Ex. : Ligue 37 : Numériser et scanner le territoire suivi par des habitants – a permis de donner envie à un jeune de devenir géomètre*

## 2.3. France Numérique Ensemble : atelier à destination des gouvernances

*Animé par Gilles Toutin du SGAR, Julia Herriot et Ferdinand Rautureau de l'ANCT*

*Compte-rendu par Elise Le Strat et Nadia Zuber du Hub-Lo*



L'idée de cet atelier était de réunir les personnes autour de la thématique France Numérique Ensemble.

Un tour de table a permis de cerner les structures qui y prenaient déjà part et celles qui ne connaissaient pas encore France Numérique Ensemble.

Une explication et une contextualisation rapide de France Numérique Ensemble a été faite afin de rappeler l'arrivée de la première circulaire en Juillet 2023 et le déroulement calendaire de la rédaction de cette feuille de route qui doit être rendu pour automne 2024.

L'État était animateur et présent à cet atelier, ce qui a permis des échanges plus spécifiques parfois sur le déroulement différent selon les Départements. Mais l'atelier avait pour but premier des échanges sur France Numérique Ensemble au niveau régional.

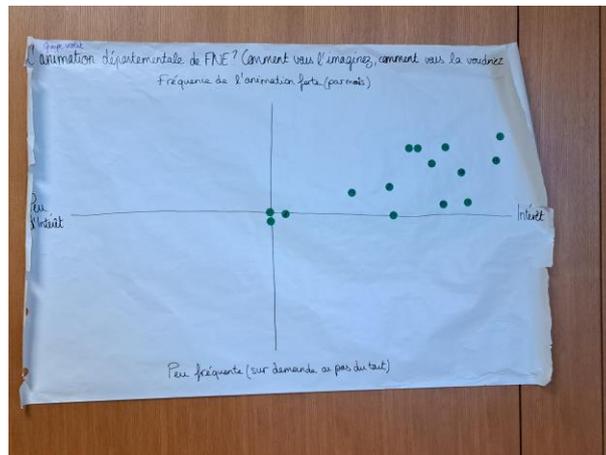
Pour compiler ces échanges, nous avons été amenés à nous positionner sur une feuille afin de savoir quel axe nous semblait prioritaire et quel axe nous semblait plus secondaire. Par exemple, nous avons échangé sur la régularité des COTECH FNE au niveau régional : Trimestriel ? Semestriel ? Annuel ?

## Atelier d'idéation

Introduction de la séance d'ateliers avec un brise-glace où chaque participant récupère une image et donne un mot sur ce que ce thème évoque pour lui et sur ses attentes quant au sujet.

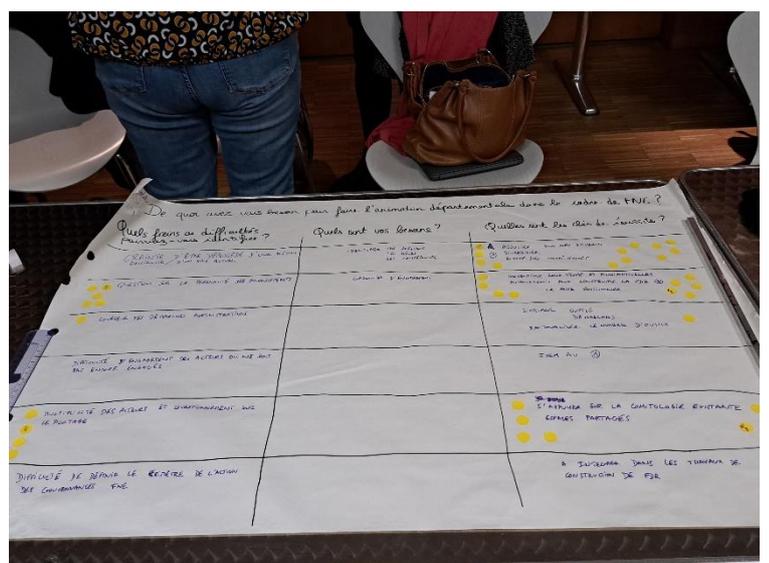
Vient ensuite le déroulement de l'atelier comme suit :

### Phase 1: Quelle animation départementale et régionale pour FNE ?



Chaque personne place une 1<sup>ère</sup> série de gommettes sur la question mentionnée ci-dessus en termes de fréquence de rencontres à la verticale et en termes d'intérêt sur l'axe horizontale.

### Phase 2: Identifications des besoins pour l'animation départementale et/ou régionale FNE ?



Suite à cela, des échanges ont eu lieu entre les participants pour déterminer les besoins pour l'animation départementale dans le cadre de FNE.

L'idée est de travailler sous forme de tableau pour répondre aux points suivants : Y a-t-il des freins à ces animations départementales, des difficultés/freins dans le quotidien, quels sont les besoins et quelles sont les clés de la réussite que l'on a identifiées. L'idée est également d'échanger et à partir d'un frein identifié de poursuivre dans la continuité.

#### Répartition des colonnes :

- ⇒ Quels freins ou difficultés pourriez-vous identifier ?
- ⇒ Quels sont les besoins ?
- ⇒ Quelles sont les clés de la réussite

Plusieurs éléments sont ressortis suite aux échanges, plus exactement :

- **Freins/Difficultés identifiés** : questionnement sur la pérennité des financements - Lourdeur des démarches administratives - multiplicité des acteurs et questionnement sur le pilotage.  
Viennent ensuite, la crainte d'être en possession d'une action déjà existante, la difficulté d'engagement des acteurs qui ne sont pas encore engagés et enfin, la difficulté de définir le périmètre de l'action des gouvernances FNE.
- **Les besoins identifiés** : identifier les acteurs, leurs rôles et leurs compétences - avoir une garantie d'engagement - disposer d'outil protégé de partages d'information et de lieu d'échange - des partages d'expériences et d'actions locales - avoir une connaissance réelle de tous les acteurs.
- **Les clés de réussites proposées** : associer tous les acteurs de tous niveaux afin de favoriser la diversification de professionnelle et avoir une richesse de compétences - mettre en place des conventions de long terme et pluriannuelles - disposer de financements supplémentaires pour construire la feuille de route et la faire fonctionner - s'appuyer sur la comitologie existantes ainsi que les espaces partagés - intégrer le périmètre d'action des gouvernances dans les travaux de construction de la feuille de route - effectuer de la communication sur les bases et supports, proposer des rencontres entre acteurs une fois par trimestre, accompagner les structures.

### Phase 3 : Confrontation des résultats entre le début de séance et après la phase 2



A l'issue de la complétion des 3 points, repositionnement des participants à placer les gommettes sur la « frise » de départ.

#### **Conclusion :**

Suite à ce travail de groupe, il apparaît que l'intérêt des participants pour les animations et leur fréquence est en augmentation. En effet, après la phase 2 de l'atelier, la majorité des participants ont exprimé un besoin accru de rencontres fréquentes, tout en soulignant que l'intérêt des animations est essentiel pour l'animation départementale et régionale de FNE.

L'idée de cet atelier était d'écouter les volontés et les questionnements de chacun pour accompagner au mieux l'arrivée de France Numérique Ensemble.

## 2.4. Parlons Numérique ! Retour sur l'expérimentation dans les Quartiers Politique de la Ville de Tours Nord et Vierzon

*Animé par Mathieu Louis et Janice de l'Intention Publique*

*Prise de notes par Isabelle Azevedo du Hub-Lo*

Supports et documents présentés : <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/Pj3eBQaXoDaNAQX>



Présentation de l'association L'Intention Publique et de la mission de Hub-Lo dans les quartiers QPV.

Expérimentation sur 2 territoires Tours Nord bien connus d'intention publique et Vierzon, territoire particulier avec 1 seul QPV très large.

Le choix des structures n'est pas que celui de la médiation numérique, mais aussi celles qui répondent à certains critères :

- Des publics différents qui pourraient exprimer leur besoin
- Évènement local

Mise en place de porteur de parole, et provoquer des rencontres. Définition: Aller dans l'espace public et trouver des biais pour répondre

Création d'un kit d'affiche qui évoque ce qui a été exprimé par les publics.

Mathieu Louis, animateur de l'atelier, a articulé ce dernier autour des questions posées aux participant.e.s :

### **"Le numérique est-il toujours un plaisir?"**

Réactions :

- ⇒ "il n'y a plus d'appétence pour le numérique" - Association Résoudre à Joué-lès-Tours
- ⇒ "ça facilite la vie, mais ne la simplifie pas forcément"
- ⇒ Témoignage St-Jean de Braye : un atelier Google MAP a très bien marché, mais pas assez long.
- ⇒ Trouver un rythme n'est pas toujours le plus simple.

### **"Quel rapport avez-vous avec le numérique? "**

- ⇒ "Aider à lever les freins"
- ⇒ "Charge mentale lourde"
- ⇒ Besoin exprimé : créer une cohérence entre les Conseillers Numériques et les agents France Services
- ⇒ Isabelle: mise en valeur du FNE sur le besoin de fluidification de la communication qui sont remontés des réunions Hub-Lo.
- ⇒ Besoin indispensable de l'humain avec le numérique

### **"Qu'est-ce que la citoyenneté numérique?"**

- ⇒ Droit et devoir du citoyen

### **"Est que le numérique peut renforcer le lien social?"**

- ⇒ Oui, mais attention cela pourrait augmenter les communautarismes en ligne, rester dans l'entre soi
- ⇒ La réponse rapide pourrait aussi augmenter la frustration de la non-réponse immédiate.
- ⇒ Remarque de Mathieu sur le retour des expérimentations: Les publics ont du mal à faire le lien entre numérique et citoyenneté, les publics en isolement social augmentent.
- ⇒ Le rôle des enfants se transforme en aidant numérique et cela impacte le rôle de parentalité.

Témoignage de Mathieu sur un groupe d'un stage BAFA avec les Francas à Vierzon: ils maîtrisaient les téléphones, mais rencontraient des difficultés sur les démarches administratives.

Isabelle: Mais est-ce que les jeunes s'en rendent compte qu'il y a des méconnaissances administratives.

Pas assez d'éducation au numérique dans les écoles

Les structures se retrouvent à faire des actions qui initialement n'étaient pas prévues.

Diffusion des vidéos de l'AJCV/Mission Local et GEM de Tours (cf. ressources, lien vers les supports)

## 2.5. Comment penser la mobilité d'un service de médiation numérique ?

Animé par Carla Gulon de Familles Rurales de l'Indre, Jean-Bernard Constant de la Communauté de Communes Cœur de Brenne et Guilhem Meinnier de APF Loiret

Compte-rendu par Marion Fiancette du Hub-Lo

Supports de présentation :

- Familles Rurales : <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/zpJ6YJ7w95JRmwL>
- CC Cœur de Brenne : <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/bgGTtP7JPP9Fqwf>
- APF : <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/CHyFafwHtYPxZHa> et <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/PLYEbADfK96xxQ9>

### **Objectif : réfléchir ensemble sur comment peut-on rendre mobile la médiation numérique ?**

Présentation de 3 expériences sur la mobilité des 3 structures :



- Familles Rurales de l'Indre : mise en place de deux dispositifs itinérants :
  - ⇒ La Rur@linette : accueil numérique itinérant labellisé France Services (camping-car composé de 2 espaces d'accueil avec un poste en libre-service) + Boutique numérique solidaire : vente de pc/smartphone/tablette à tarif solidaire exclusivement pour les personnes venant à la Rur@linette + Service défense des consommateurs.
    - ↳ Schéma d'itinérance fixe. Ils desservent 21 communes de l'Indre (sur des territoires où il n'y a pas d'espace France Services). Création d'un partenariat avec toutes les municipalités pour avoir des salles d'accueil accessible PMR.
    - ↳ Chiffres 2023 : 1230 bénéficiaires / 2105 démarches réalisées.

- ↳ Difficulté : avoir l'accès internet.
- ⇒ Rural'num : programme d'action numérique : atelier d'initiation et approfondissement. Aussi de l'accompagnement individuel à domicile (très souvent pour la prise en main du matériel). A.PARNY, conseiller numérique en itinérance sur l'ensemble du département
  - ↳ Chiffres 2023 : 59 accompagnements individuels / 514 accompagnements en collectif



- Brenne Box : petit périmètre du PNR. 4500 habitants (population qui part). Elus ont décidé de faire un plan numérique. Création d'un plan qui vise 3 axes essentiel : accessibilité, services et contenus, accompagnement et apprentissages. 2012 : mise en place de deux chariots de télémédecine.
  - ⇒ mise en place d'une navette autonome pour gérer la mobilité (7 places) qui a parcouru pendant 6 mois 36 km.
  - ⇒ travail avec les écoles : E-cartable / VR
  - ⇒ Brenne box : FabLab, EPN, coworking... 5 922 actes faits en 2023. (en faisant 4,5 km déménagement (nombre d'accompagnement doublé)
  - ⇒ 7 bornes interactives dans les petites communes (les plus isolées) pour se connecter à la brenne box.
  - ⇒ Fabtruck (fablab itinérant) composé de deux imprimantes 3D / découpeuse vinyle...



- APF45 : objectif rendre accessible le numérique pour les personnes qui ne peuvent pas.
  - ⇒ Le connecto'bus : TPMR qui ne servait plus car plus aux normes. Confinement = isolement. donc utilise le bus pour accessibilité au numérique. Bus outillé avec accès PMR avec des outils d'accessibilité (clavier guide doigt / interface usb pour contacteurs / contacteur lib / commande oculaire (piloter la souris avec les yeux) / souris verticales / joysticks (faible mobilité et très peu d'effort) / trackball ...
    - ↳ peut loger 2 personnes en fauteuil roulant avec un animateur
    - ↳ passage à la demande (passe par des partenaires (comme Emmaüs Connect). Financier principal ARS donc régional. peut sortir du département 45
    - ↳ inauguré fin d'année dernière

Question principale : Le financement ! Il est indispensable de faire avec des subventions. Pour les investissements : penser à la mobilité quand on achète du matériel (ex: acheter des robots+ la caisse pour les transporter pour pouvoir les utiliser à la fois dans un lieu défini et aussi en mobilité). Frais de fonctionnement compliqué !

Travail en groupe (3 groupes de 6) : intelligence collective : comment on adapte la mobilité ?

- Groupe 1 :
  - ⇒ imaginer un service conseiller numérique personnalisé à domicile à la demande.
  - ⇒ généraliser les bornes interactives dans les communes les plus éloignées (pour prendre rdv).
  - ⇒ une offre numérique publique pour tous

- **Groupe 2 :**
  - ⇒ permanences dans les mairies / associations
  - ⇒ nécessité de l'humain derrière (lien social important)
  - ⇒ régularité
  - ⇒ Café numérique (moment de convivialité)
  - ⇒ coordination/interconnaissance des acteurs
  - ⇒ Enceinte connectée dans chaque foyer
  - ⇒ bus qui se déplace sur l'ensemble du territoire
  - ⇒ vélo connecté en ville à la place du bus, une sorte de triporter
  - ⇒ robot démarche en ligne
  
- **Groupe 3 :**
  - ⇒ Triporteur
  - ⇒ calèche avec des services associés
  - ⇒ le à domicile

### 3. Déjeuner-forum

Lors du temps du déjeuner, les participant.e.s ont pu échanger entre eux, mais aussi avec des acteurs ayant des stands présentant leurs actions.



## 4. Conférence L'appropriation collective de l'IA dans la médiation numérique

Animée par Louis Magnes, responsable plaidoyer au Conseil national du numérique, et Ulrich Tan, chef du pôle Datalab au sein de la direction interministérielle du numérique (DINUM)

Prise de notes par Denis Pansu du GIP Récia



2024 est l'année de la dématérialisation. Nécessité d'une Intelligence Artificielle générative liée au sujet.

2 voies complémentaires

- régulation (niveau Europe).

coût environnemental de l'IA

coût social : pronétariat,

actualié Amazon Go sans caissière (1000 personnes en Inde pour classer les produits) Cf podcast Xavier de La Porte Datas au Ministère de la Justice.

- ...

caractère émotionnel avec le numérique : rapport à l'IA n'y échappe pas avec des outils opaques.

IA : porte d'entrée pour aller plus loin.

Ulrich Tan (depuis juin dernier pour monter équipe du datalab).

Travailler sur datasciences et IA générative

La question qu'on nous pose : pourquoi l'Etat et la DINUM s'intéressent à l'IA générative depuis juin dernier ?

Il y avait à minima de la curiosité dans l'administration. On a développé la technologie "Albert" avec l'idée de répondre à tous cas d'usage de l'administration (pas tous LES cas d'usage).. Mutualiser un maximum. Technologie qui a été entraînée à des cas d'usage administratif.

Albert va être généralisé.

Souveraineté versus indépendance.

Cas d'usage dans 70 administrations différentes (dont collectivités locales).

Limite d'usage des acteurs privés : on ne peut plus aller à un certain stade à cause des données privées.

Possibilité dans le cadre d'Albert de mobiliser des données confidentielles.

Outils à disposition des agents et non au citoyen.

*Cf jurisprudence Air Canada : la réponse erronée d'un chatbot a été jugée opposable par la justice.*

Schéma de gouvernance générale est en élaboration.

Co-construction : alignement nécessaire pour corriger les erreurs et approche par la gouvernance.

« à partir du moment où vous arrivez avec un cas d'usage, nous le déclinons »

Question : si jamais Albert se met à halluciner, dans quelle mesure les citoyens peuvent intervenir dans les algorithmes ?

- ⇒ On n'a pas la certitude que l'IA va être juste, elle va potentiellement faire des petites erreurs et des hallucinations.

Question : paradoxe de la limite d'accès aux données et usages performant de l'IA.

- ⇒ Mention podcast sur données publiques et ministère justice : <https://www.radiofrance.fr/franceinter/podcasts/le-code-a-change/le-code-a-change-6-5342040>

Question: comment faire en sorte que l'agent conserve sa capacité à s'opposer à la réponse de la machine, sujet important d'appropriation. Et quelle empreinte environnementale de l'IA ?

- ⇒ Maîtrise des agents : l'IA aura tendance à répondre de façon assertive. Sur le volet technique, il y a des travaux de recherche (réponse de l'IA avec évaluation du niveau de confiance affiché). Sur le volet gouvernance, un temps d'appropriation est indispensable. Mention du cas France Services : c'est juste un moteur de recherche amélioré.

*Exemple : 200 rapports à lire sur sujet pénurie ; les agents vont pouvoir*

*faire du prospectif plutôt que de gérer dans l'urgence. L'IA va signaler les faiblesses potentielles d'un dispositif. Et ensuite l'agent va enquêter.*

Concernant le coût environnemental : travail avec CGDD, avec AFNOR et INRIA sur IA frugale. Ses datascientists sont équipés de puces moins énergivores. Ils vont d'abord travailler en local et ne pas mobiliser la puissance de calcul total dès le départ. Modèles et architectures plus légères à sélectionner (importance du lien avec la recherche). Modèles pré-entraînés libres : plusieurs techniques notamment réduire le modèle voire le remettre en question. Évaluations au développement et à l'usage réalisé par l'AFNOR.

Question : choix que les salariés gardent la main et pas l'utilisateur. En termes de recours au droit, bcp qui passent dans les trous de la raquette. Imaginer en amont une demande pour permettre le recours au droit ?

⇒ Bonne idée mais ce sont des technologies imparfaites. Contraintes juridiques aussi. Choix qui appartient aux législateurs.

Question sur l'appropriation collective : on va lancer dans 3 semaines notre premier café IA, et on se demande s'il y a eu des types de médiations, des éléments qui permettent aux gens qui s'occupent de l'appropriation collective de posséder les bons éléments de langage ?

⇒ Cette idée de café IA et appropriation collective : arriver à outiller. Cette présente intervention est là pour ça. Il faut un socle de connaissance commune, et c'est notre démarche aujourd'hui de constituer ce type de réponses.

Question : Interrogatif sur la mouvance, la complexité de l'administration française qui empile les réformes : comment l'IA va réussir à s'adapter à une mouvance perpétuelle de l'administration française ?

⇒ L'enjeu clé aujourd'hui c'est aussi de repenser l'organisation. Par petites touches sur chaque projet. Question qu'on se pose tous les jours. « A chaque projet sur lequel on travaille, le terme que j'utilise c'est « on ne va pas sur le solutionnisme technologique » ».

« Quand on a parlé de transformation numérique il ne s'agit pas juste de numériser » .

« Le numérique est vu comme un levier de simplification, s'il ne simplifie pas, il n'a pas d'intérêt ».

Question : Lorsque l'agent France service posera une question et Albert n'a pas la réponse, qui la cherche ? C'est vous ?

⇒ On est dans une co-construction, on apprend énormément. Ce sujet est sorti.

1<sup>ère</sup> réponse : c'est l'agent qui a toujours son travail d'agent à aller chercher des réponses. Possibilité d'aller interroger un forum avec d'autres agents. L'évaluation est un travail fondamental.

Question : Dans quelle mesure la DINUM décide seule de la gouvernance de cet outil ? Pour revenir sur le sujet de la médiation : selon vous, en quoi l'IA peut être utile pour les médiateurs et médiatrices aujourd'hui ?

- ⇒ C'est l'ANCT qui pilote. La DINUM n'est pas productrice de données. Pas une direction métier, mais en support. Les administrations décident de la gouvernance de l'outil.
- ⇒ atelier à NEC Bordeaux : « L'IA est une porte d'entrée ». L'appropriation collective doit être sur tous les sujets. « L'IA est une porte d'entrée pour parler des sujets numériques. »

Question : il y a 30 ans, on disait qu'Internet allait simplifier la vie mais ce weekend j'ai mis 2h30 à acheter des billets de trains. Quel est l'impact recherché parce que je ne suis pas convaincu sur la question de la simplification. On a l'impression de courir toujours après les nouvelles technologies.

- ⇒ Rythme très accéléré d'une succession d'innovation. Intérêt de l'appropriation collective.
- ⇒ On ne va pas se dire « grâce à l'IA je vais simplifier ». La question de la simplification est une question organisationnelle : ce sont les processus. Ne pas faire de solutionnisme technologique. Je ne suis pas une entité commerciale.  
On parle souvent d'impact simplifié. L'IA ne simplifie pas, elle accompagne.

## 5. Ateliers de l'après-midi

### 5.1. L'IA dans les démarches administratives : découverte d'Albert



Lors de cet atelier, Ulrich Tan a procédé à une démonstration d'Albert, illustrant ainsi les propos tenus lors de la conférence qui a précédé l'atelier. Il a également répondu à quelques questions, souvent d'ordre techniques, posées par les participant.e.s

*Ressources et articles complémentaires :*

- <https://www.journaldunet.com/intelligence-artificielle/1525361-ulrich-tan-etalab/>
- <https://www.journaldunet.com/intelligence-artificielle/1530099-avec-albert-l-etat-francais-de-deploie-pas-une-ia-mais-8-et-bientot-10/>
- <https://www.info.gouv.fr/actualite/ia-connaissiez-vous-albert>

## 5.2. Comment repérer les situations de cyberharcèlement : présentation de Cyber Repère

Animé par Jonathan Rouffort et Sarah Doucet du CRIJ

Prise de notes par Isabelle Azevedo du Hub-Lo

Support de présentation : <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/YdGNLBYp5CsE9NP>



"Cyber Repère" est sorti en novembre 2023. L'idée est issue du Conseil Régional du Numérique (CRNum), et plus précisément d'un de ses membres, Stéphane Corbier de la Région Centre-Val de Loire.

Le CRIJ a participé à la conception du document, avec un travail avec la tournée place du numérique en 2023, avec un groupe de travail à Orléans, portage de parole sur le cyber harcèlement aider par le CIJ.

Présentation de "Bird of Prey", l'évènement caritatif organisé par le CRIJ qui a aidé au lancement.

Public cible: Lycéens et étudiants (financement de la Région Centre-Val de Loire)  
Un comité d'expert a travaillé sur la réalisation du document (voir membres du comité d'expert) voir PPT

Distribution du dépliant au groupe.

Une volonté de ne pas faire comme le violentomètre (il n'y a pas de situation plus grave qu'une autre).

Toutes les phrases commencent par "On" et pas par "Je" , c'est une volonté du comité d'expert qui ne souhaitait pas responsabiliser la victime.

Une sémantique bien choisie ex.:

Dans la mesure du possible... pour ne pas mettre la pression pour l'utilisateur.

Distribution et présentation du livret pédagogique au groupe

Site internet <https://stop-cyberharcèlement.fr/>

3018 - anonyme et simple d'utilisation

Témoignage de Jonathan sur le cas d'une streameuse avec qui il travaille.

Echange avec le psychologue sur les différentes personnalités qui causent les actes de harcèlement

Conseil de Jonathan à consulter : Body Gard et The Sororité

Rappel de place du numérique

<https://crijinfo.fr/place-du-numerique-tournee-regionale/>

### 5.3. Médiation numérique et e-santé, des passerelles à construire au bénéfice des usagers et des territoires

Animé par Garlann Nizon

Support de présentation : <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/ty8SWbJeY45wL2D>



A l'heure de la désertification médicale et du vieillissement de la population entraînant une explosion des ALD (Affections de Longue Durée), il est devenu indispensable de repenser notre rapport aux soins et à la santé. Aussi, le Gouvernement a décidé d'accélérer le virage du numérique en santé. Comment garantir une bonne compréhension des enjeux et un décryptage fin des bénéfices et des risques par tout un chacun pour faire du numérique en santé un outil au service de tous, usagers et professionnels?

C'est ce qu'a proposé d'explorer cet atelier en interrogeant les ponts et liens à créer entre les acteurs de la santé et du médico-social et de la médiation numérique, dans le respect du rôle et de la place de chacun.

## 5.4. LaCollecte.tech par Emmaüs Connect : filière de réemploi et Communs numériques

Animé par Aurélien Foucret d'Emmaüs Connect

Compte-rendu par Noémie Wartelle du Conseil Régional Centre-Val de Loire

Support de présentation : <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/eSmHPsGSzaeWxp5>



Aurélien Foucret pose le contexte associatif d'Emmaüs Connect.

Emmaüs Connect est présent dans 7 régions métropolitaines.

La filière régionale existe depuis septembre 2022, et l'arrivée d'Aurélien remonte à septembre 2023. Rappel du constat que nécessité du tryptique « équiper/connecter/accompagner »

Focus sur le diagnostic des besoins, agir sur les publics, les aidants, donner accès à des solutions locales

Retour sur les territoires d'action à l'échelle nationale > Emmaüs Connect agit directement auprès des publics en difficulté sur 19 territoires et accompagne plus de 400 Relais numériques dans toute la France.

FOCUS PUBLICS accompagnés (depuis la création de l'association en 2023) : Une récente étude (OCAMPUS) 13% des étudiants sont en fragilité numérique sur l'outil numérique (machine) et près de 30% (usages). La crise COVID a été un accélérateur dans l'utilisation des machines informatiques/numériques. Les étudiants internationaux BAC+ sont encore plus fragilisés (issus d'Afrique

notamment) car déficit de connaissances et d'ENT dans leurs établissements sur leurs territoires.

Autre constat, le prix du matériel informatique a augmenté tandis que le pouvoir d'achat des étudiants a globalement diminué. Les étudiants ont également besoin de logiciels métiers assez puissants et ne peuvent assurer l'acquisition de ces matériels.

- Un partenariat est en cours de déploiement avec APF Handicap, l'ADAPEI etc sur les usages et problématiques d'accès au numérique.

La Collect.Tech: Création d'une plateforme outil pour massifier les dons des entreprises et des collectivités, optimiser le lien avec les re conditionneurs (au niveau local) et les relais de distribution solidaires afin d'équiper les personnes. En étant présent sur toute la chaîne de valeur, Emmaüs Connect optimise ses ressources et répond aux enjeux de territoires.

8 millions de personnes en France sont exclues du numérique faute d'équipement.

- 3 phases :
  1. Sensibiliser les entreprises et les collectivités sur le réemploi solidaire #impactecologique > Acculturer les entreprises/collectivités (élus)
  2. Travailler avec des structures d'insertion pour le reconditionnement #créationd'emploi et #impatécologique (montée en compétence des structures et encourager le développement local de la filière en respectant un cahier des charges et des expertises)
  3. Distribuer à prix solidaire le matériel au sein des réseaux solidaires locaux #impatsocial au plus près des publics

Constat : sur une machine reconditionnée, le coût peut s'élever en fonction des pièces machines à changer. Le prix est arrêté par décret, une machine ne pourra pas excéder le prix fixé par ledit décret (3 catégories de machines)

Comment ? En réunissant les 3 acteurs clés de la filière solidaire : Les donateurs, les reconditionneurs solidaires (plus de gisement et plus de débouchés), les Relais Numériques (une réponse aux besoins des publics accompagnés)

*Incise dans la présentation :*

Constat du libre : faut-il installer du libre (LINUX) sur les machines ? Éléments de réponse : les personnes éloignées/ en difficulté du numérique (familières de Windows) ne pourront sûrement pas s'approprier correctement un nouvel environnement machine. Est-ce un vrai pb ? Question soulevée sur la pédagogie nécessaire dans la formation, prise en main, accompagnement des personnes.

Expérimentation de la collecte citoyenne sur un versant de sensibilisation (taux de 5 à 6% de réemploi effectif contrairement aux entreprises qui ont un taux entre 60 et 70% de réemploi), la plupart des machines possédées par les citoyens sont trop vétustes pour être reconditionnées.

Les bénéficiaires : des critères (Cf° PLAN PAUVRETE) en fonction des revenus fiscaux des foyers permettent de cibler les bénéficiaires. Pas de concurrence déloyale avec les structures de reconditionnement faisant également de la vente.

### **PARCOURS DONATEUR :**

1. Proposition de dons (ordinateurs portables, fixes, tablettes, smartphone, écrans...)
2. Qualification du don : validation du don et réponses aux questions des donateurs
3. Collecte : Enlèvement du matériel par nos partenaires ou par le donateur
4. Reconditionnement : Audit, effacement/destruction de données, réparation
5. Distribution : Vente des équipements dans les points d'accueil ou relais numériques aux personnes e situation de précarité
6. Retour de documents aux donateurs : certificats d'effacement/destruction de données ; Certificat de traitement DEEE, fiche de réception, bilan pour la communication

- Le matériel cassé n'est pas collecté. Les souris sont collectées. Les câbles et autres périphériques ne sont pas collectés. Emmaüs Connect travaille avec les ressourceries sur le territoire régional et peuvent faciliter la mise en relation.

Triple impact :

Social > Sans équipement pas d'inclusion sociale / Economique > les reconditionneurs solidaires sont des chantiers d'insertions / Environnemental > le réemploi va du don c'est rentable (déductible d'impôts) et responsable  
Enjeux : Modèle économique qui se veut local et territorialisé (reconditionnement, SAV, etc), pourvoyeur d'emplois locaux

FNE : Equiper 2 millions de foyers

### **Cadre réglementaire incitatif :**

2021 : Adoption loi n°2021 485 du 15 novembre 2021 : les communes de plus de 50 000 habs doivent avoir une stratégie visant à réduire l'impact environnemental du numérique au sein de leur territoire. + PCAET

2022 : Décret n°2022 1413 les collectivités sont autorisées à faire don de leurs équipements numériques à des association en respectant des tarifs solidaires et encadrés par cette loi

2023 : décret n°2023 266 les services de l'Etat et collectivités territoriales sont contraintes de réformer leurs matériels

**Ambition :**

Passer le modèle à l'échelle dans une démarche de commun, en outillant les reconditionneurs, les ressourceries, les recycleries, les tiers lieux mais aussi les coordinateurs de filières et les distributeurs.

**Massifier, structurer et essayer pour :**

- Permettre au plus grand nombre d'accéder à une offre de matériel reconditionné à tarif solidaire
- Développe une expertise régionale en collecte et reconditionnement de matériel informatique
- Implanter un modèle pérenne basé sur les principes de l'écolonomie sociale et solidaire
- Créer une synergie régionale en embarquant un maximum d'acteurs

Mise à l'échelle : S'inspirer des communs.

## 5.5. #Numérique #Mixité et #Orientation : découvrez les actions du collectif Les Intrépides de la Tech

Animé par Lucie Jagu de Simplon et Marie-Elise Gaudiche de JobIRL

Prise de notes par Elise Le Strat du Hub-Lo

Support de présentation : <https://cloud.hub-lo.fr/index.php/s/x7yYar8Yj8L3wtf>



JobIRL : sujet d'orientation professionnelle auprès des jeunes : 1. Plateforme digitale / 2. Actions de terrain

Le projet est parti d'un constat sur les femmes diplômées. Projet collectif pensé dès le départ comme cela avec quatre partenaires : Simplon.co / La compagnie du code / Magic makers / JobIRL.

Se sont agrandis rapidement avec la Drane Occitanie et la Drane Versailles.  
La suite : tous les TNE dont le TNE du Cher.

Vont mettre en place des ateliers IA et orientation. + participation à Place du numérique 28.

Enjeu fort du projet est d'aller en zone rurale. Axe fort des entreprises.  
Mobilisation des entreprises : professionnels se mobilisent.

Actions 100% filles ou mixte ? A la base la première idée était que ce soit 100% filles. Mais le terrain a rattrapé avec les enseignants qui ont trois types de réactions : "on y va on fait 100% filles" "nous on a déjà travaillé en classe sur ces questions, on ne souhaite pas les séparer" "on ne sépare pas une action juste aux filles, car les garçons vont être jaloux"

Volonté de fil rouge mixité.

Exemple : voiture adaptée pour homme si accident donc femme risque + d'accident grave / reconnaissance du visage ne se fait pas pour les personnes de couleur de peau noire / Google traduction du finnois : en finnois il n'y a pas de genre donc quand on traduit en français et finnois avec "il fait la vaisselle" puis du finnois en français ça devient "elle fait la vaisselle".

Mise en situation d'un atelier qui est proposé aux jeunes : quelques questions sur le numérique, l'IA, Big data etc. Qui a inventé telle ou telle chose et c'est une femme à chaque fois. Quel outil numérique et quel métier etc.