

## Usages du numérique et accès aux droits dans le pays de Saint-Brieuc : Déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble

- **Le Conseil de développement, une expression citoyenne, aux côtés des élus**

Le Conseil de développement réunit des femmes et des hommes, issus des secteurs qui animent la vie des habitants : développement économique, formation, culture, emploi, santé, solidarité,... une cinquantaine de structures ainsi que des habitants, font vivre le Conseil de développement.

Tous ces acteurs, aux compétences diverses, sont rassemblés pour s'informer, échanger, débattre et participer aux politiques publiques locales. Leurs approches, différentes et complémentaires, éclairent les thèmes abordés et permettent de faire émerger des suggestions, des nouveaux projets.

- **Un foisonnement d'idées, pour mieux vivre le territoire !**

Le Conseil de développement est donc une association consultative, créée aux côtés du pôle d'équilibre territorial et rural du pays de Saint-Brieuc et de Saint-Brieuc Agglomération. Ses réflexions sont guidées par le développement durable, la recherche d'une cohérence globale et l'exploration de la dimension prospective.

- **Mieux-vivre ensemble grâce aux services et aux usages numériques, est-ce possible ?**

Au cours de ses précédents travaux, le Conseil de développement s'est souvent interrogé sur l'impact des évolutions des usages numériques sur les services à la population. En effet, les changements semblent considérables, pour l'organisation et l'accès aux services qui se dématérialisent, mais aussi pour les modes de vie : relations sociales en mutations, formes de travail qui évoluent,... les changements semblent considérables, et suscitent tantôt des craintes, tantôt une fascination.

Considérant que le territoire briochin, qui s'étend du littoral à l'arrière-pays et de Saint-Brieuc à Lamballe, ne pouvait faire l'économie de cette réflexion pour penser son avenir, le Conseil de développement s'est penché sur ce sujet. Plus précisément, les membres ont souhaité approcher la question numérique via celle de l'accès aux droits.

Les habitant-e-s et citoyen-ne-s sont-ils en capacité de s'appropriier les outils et services numériques ? Existe-t-il une fracture numérique sur le territoire ? Comment la dématérialisation peut-elle faciliter-t-elle l'accès aux services ?

La réflexion a été menée grâce à la mobilisation d'acteurs variés du territoire : administrations et collectivités territoriales, médiateurs numériques, syndicats de salariés, associations, centre de recherche, [...] qui ont participé à plusieurs temps d'échanges et de débats. La recherche de l'intérêt général, d'une plus grande qualité de vie, et d'un mieux-vivre ensemble sur le territoire a guidé les réflexions du groupe. Ces dernières sont synthétisées dans ce document, sous forme de constats et de préconisations.



# Les Constats

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

## La prégnance des usages numériques

1.1

### Les différents usages, aujourd'hui et demain

Les outils numériques sont devenus indispensables, tant les potentialités et les usages qui leur sont liés sont nombreux. Aujourd'hui, le numérique est nécessaire pour **accéder à de l'information, à des services publics, privés, culturels, de loisirs ou à des biens** (consommation en ligne).

Progressivement, **les services publics généralisent leur dématérialisation**. Les opérateurs qui ont témoigné CAF des Côtes d'Armor, CPAM des Côtes d'Armor, CARSAT de Bretagne, Ohé Prométhée, La Poste ont confirmé la poursuite de cette numérisation, avec un certain nombre de points communs : la création d'espaces personnalisés pour retrouver des informations sur ses droits, la possibilité de mettre à jour ses données sont désormais généralisés ; la possibilité de demander des prestations en ligne se développe.

Le numérique est nécessaire pour chercher un emploi et c'est désormais une compétence indispensable attendue par les employeurs. Les témoignages des centres de formation, comme ceux des syndicats intervenant dans le reclassement des salariés confirment cette nouveauté. Désormais, même une personne qui a fait la majorité de sa carrière sans utiliser le numérique se voit, aujourd'hui, « contrainte ». La nécessité de se former au numérique est vécue comme une contrainte, dont le sens n'est pas toujours perçu par celles et ceux qui s'en sont passé jusqu'à d'aujourd'hui. de s'y mettre.

De la même façon, l'inscription aux formations se fait désormais en ligne ; au-delà des démarches administratives, le numérique est également un outil pour accéder à du contenu culturel, pédagogique ou informatif.

Mais le numérique est également **un outil pour interagir, c'est un élément de sociabilité**. Il permet le contact avec ses pairs, de débattre, donner son avis, sur les forums, les réseaux sociaux. Il facilite les services de l'économie collaborative, la mise en réseau, la coopération, les échanges. Le numérique peut aussi faciliter l'accès à des outils créatifs et accompagner l'autonomie, par la quantité d'informations qui circulent.

## L'accès au numérique : droit ou devoir des citoyen-ne-s ?

1.2

Dans ces conditions et afin de garantir une égalité d'accès aux services, accéder au numérique peut désormais être considéré comme un droit ; certains le considèrent comme un besoin essentiel, au même titre que l'eau ou l'électricité puisqu'il permet de répondre à des besoins essentiels : relations sociales, accès aux droits et aux services.

Mais en parallèle, accéder au numérique est également... un devoir ; ainsi, en 2019, la déclaration d'impôt ne se fera plus qu'en ligne et nécessitera de savoir manier cet outil. De même, aujourd'hui s'inscrire comme demandeur d'emploi se fait obligatoirement en ligne. Certains services nécessitent désormais d'avoir une adresse mail ; de très répandu, cet accès devient de ce fait, obligatoire.

1.3

### Les différents usages, aujourd'hui et demain

Avec leur numérisation, l'évolution des services se poursuit ; en parallèle les offres de services numériques se déploient et se diversifient. L'ensemble des secteurs économiques sont concernés, chacun à des degrés différents. Le Conseil de développement n'en n'a pas détaillé les impacts. Les quelques exemples qui suivent ne sont pas exhaustifs mais permettent de prendre la mesure des évolutions à venir.

Dans le domaine de la santé, de fortes attentes se font entendre pour développer la télémédecine, qui permet de faire appel, à distance, à des spécialistes et qui pourrait ainsi être un vecteur pour faciliter l'accès aux soins et à la santé. Le travail sur le DMP (dossier médical personnalisé) doit également faciliter les regards complémentaires des professionnels sur la santé des patients, de croiser des données et des informations. Le temps long de développement de ces pratiques concerne la gestion de la confidentialité des données.

Objets connectés qui développent la circulation de l'information, commerce mobile via smartphone, déploiement du wifi pour rendre service aux touristes, réalité augmentée,... pour de nombreux secteurs d'activités et de nombreuses administrations et entreprises A l'instar du Groupe La Poste, qui est un des exemples les plus emblématiques sur cette question., le numérique constitue à la fois une menace mais aussi une opportunité pour développer et renouveler son offre de services. La vitesse d'évolution de la technologie et des services rend les exercices de prospective délicat : qui aurait pu prédire, il y a 10 ans, le déploiement des smartphones ?

# Les Constats

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

1.4

## Le développement progressif des usages numériques induit des changements de pratiques profonds

La dématérialisation des services induit à des changements de formes : on s'inscrit à Pôle Emploi sur internet, au lieu de se rendre au guichet ; on fait ses achats en ligne, on opte pour la livraison à domicile plutôt que de se déplacer dans un magasin. Ces changements impactent l'organisation des services. Mais plus globalement, la numérisation des services et des relations, induisent des changements de pratiques et de modes de vie qui dépassent cette seule question.

**Les métiers évoluent.** A titre d'exemple, le centre d'information et d'orientations (CIO) constate une évolution du métier de conseiller d'orientation. Nombre d'utilisateurs ne se déplacent plus pour chercher de la primo-information, puisqu'ils la trouvent en ligne. En se déplaçant, ils souhaitent accéder à de l'information beaucoup plus personnalisée, davantage axée sur le conseil.

**Les relations et les formes de sociabilité évoluent, à la recherche d'une plus grande interactivité.** Les opérateurs de services indiquent que les agents d'accueil doivent davantage « aller vers » le public, plutôt que d'attendre que celui-ci vienne. Les sondages, questionnaires, demandes d'avis en ligne se multiplient. La connexion permanente développe le besoin de rapidité, voire d'immédiateté. Les lieux d'échanges et de sociabilité essentiellement privés, que sont les réseaux sociaux, apparaissent désormais incontournables.

**Les possibilités collaboratives sont facilitées par l'échange direct, de pair à pair.** En ligne, la communauté des utilisateurs peut effectivement proposer et échanger des services directement.

Ces évolutions vont jusqu'à impacter l'économie qui se développe désormais autour de la circulation des données, nouvelle forme de « matière première », nécessaire à la production.

Aussi, les changements induits par le numérique, observables depuis déjà plusieurs années sont des changements sociétaux de fond, qui dépassent les seules questions des modalités d'organisation des services.

## Pourtant, l'accès au numérique n'est pas généralisé

2.1

### Les différentes facettes de la fracture numérique

Dans ce contexte, l'accès au numérique de tous apparaît indispensable. On pourrait penser, en 2016, que toute la population y accède facilement.

*20% des bretons ne possèdent pas d'ordinateur connecté à internet, soit 1 personne sur 5, ce qui est loin d'être négligeable.*

En fait, les membres du Conseil de développement ont identifié différentes formes d'inégalités dans les usages du numérique.

L'absence d'équipement, en raison de son coût et/ou d'une méconnaissance technique des outils. Certaines personnes sont réfractaires à l'outil, en raison de leurs difficultés à comprendre le fonctionnement de ce dernier. Le mauvais équipement de certains territoires, puisque des zones blanches ou zones où le débit est (très) faible existent encore. Dans ces 2 premiers cas, l'inégalité concerne l'accès à l'outil numérique.

Toutefois, de nombreuses personnes sont équipées, connectées, mais **ne disposent pas de la culture numérique** leur permettant de tirer pleinement parti des outils numériques. L'équipement matériel est parfois un leurre.

De nombreuses personnes fréquentent Lamballe Communauté Numérique, parce qu'elles sont démunies face à leur nouveau smartphone, dont elles ne savent pas se servir. Dans les ateliers animés à La Citrouille, la plupart des parents sont convaincus que leurs enfants « sont nés avec le numérique » et qu'en conséquence, ces derniers s'en servent de manière autonome, alors que ce n'est pas toujours le cas.

Certains sauront regarder une vidéo sur Youtube, mais pas utiliser le numérique pour chercher du travail, ou développer des usages coopératifs, ce qui en fait un usage relativement pauvre. Il peut donc y avoir une « illusion » de connexion aux potentialités du numérique, et une absence de distance critique quant aux contenus diffusés sur internet.

*Par exemple, à leur arrivée en mission locale, 40% à 50% des jeunes ne possèdent pas d'adresse électronique.*

Les inégalités numériques ne sont donc pas nécessairement générationnelles.

# Les Constats

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

2.2

## Un facteur complémentaire d'exclusion sociale

Bien souvent, l'exclusion ou le faible usage numérique se combine avec d'autres formes d'exclusion financières ou sociales.

*Des lieux publics à l'instar de Média Cap ou des lieux animés par Lamballe Communauté Numérique témoignent de leur rôle social. Ouverts à tous, ces espaces accueillent quotidiennement des personnes très éloignées du numérique et observent l'existence d'une réelle précarité numérique, qui se cumule souvent avec une précarité sociale.*

De la même façon, les structures qui dispensent la formation « vis@ internet Bretagne » confirment l'existence de cette précarité numérique.

Enfin, un questionnaire à destination des Centres communaux et intercommunaux d'action sociale du territoire, a également permis de conforter l'existence de cet éloignement du numérique et de la difficulté d'accès aux droits qui en découle : traitement plus long des demandes, exclusion de certains droits.

Toutefois, les interactions et les partenariats possibles entre les lieux d'accompagnement social (type CCAS), les métiers « sociaux » et les lieux de médiation numériques paraissent encore embryonnaires, voire inexistantes et ce, en dépit des enjeux.

Les différentes formes de « non usages » du numérique entraînent des difficultés d'accès aux droits, dans un contexte où la majorité des services, leur suivi et l'accompagnement vers ceux-ci sont désormais dématérialisés. La plus grave conséquence de cette exclusion est le non-recours ; lorsque les usagers ne demandent pas les droits auxquels ils ont accès par méconnaissance, incompréhension ou difficulté à saisir les informations concernant leur situation et produire les justificatifs. Dans ce dernier cas, la dématérialisation complète peut constituer une difficulté supplémentaire, car l'accompagnement humain n'est plus la norme mais une exception. Ainsi, la complexité administrative (document à remplir, justificatifs à fournir), de la langue française, ou plus globalement de la connaissance des droits se cumulent avec la complexité de l'outil numérique.

## Un temps d'appropriation long, en décalage avec la vitesse de développement des usages et des pratiques

2.3

Au-delà des fractures individuelles, le temps d'acculturation au numérique dans les organisations est également long. Les opérateurs de services publics qui ont témoigné ont indiqué l'importance du facteur temps. Si la CAF s'est dotée d'un site internet dès les années 2000, il a fallu, en revanche attendre 2012, pour y disposer d'espaces personnalisés et faire des demandes en ligne. La CARSAT a engagé sa transition numérique encore plus récemment.

Les témoignages illustrent également le temps, en interne, pour former l'ensemble des salariés à ce nouvel outil, à ces spécificités et parfois à leur sens. Car le développement des services numériques se justifie aussi par le souci d'économies et souvent, de suppression de postes. Alors que le déploiement de services plus interactifs, plus participatifs et contributifs pourrait susciter l'engouement, le déploiement des services dématérialisés engendre encore beaucoup de craintes dans les organisations.

D'autres témoignages ont illustré le temps d'appropriation du numérique, par les professionnels.

*La Citrouille anime par exemple des formations à destination des professionnels du tourisme, sur leur positionnement sur le web. Il apparaît que ceux-ci sont encore très peu référencés, ce qui peut nuire à leur fréquentation et à leur crédibilité dans un contexte de développement d'une économie en « ubérisation ».*

In fine, ne pas s'adapter aux outils numériques et aux communications numériques provoque également un risque, pour les entreprises et entrepreneurs, d'être exclus de certains marchés.

*En 2015, 22 % des entreprises bretonnes n'ont pas de site Web (31 % en 2012) ●*

Enfin, le numérique permet une approche transversale, qui dépasse les logiques propres à une organisation, un secteur d'activités. Il renforce le besoin de cohérence et les logiques de décloisonnement. Or, dans les organisations, les approches sectorielles sont encore prégnantes, et leur dépassement n'en est qu'aux prémices. Par exemple, les maisons de services publics permettent d'offrir, en un même lieu, un accès aux informations de base, concernant les services de différents opérateurs.

# Les Constats

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

## Des lieux au service de la médiation numérique et de l'accompagnement aux usages

3.1

### Des lieux spécialisés dans la médiation nombreux et divers mais souvent méconnus

#### Des formes de médiation diverses

Pour combler les fractures numériques identifiées, la médiation numérique est apparue comme la réponse la plus appropriée. Elle peut prendre différentes formes, et répondre à des objectifs différents : du simple accompagnement par le personnel de la CPAM à créer son compte Améli, à l'animation d'ateliers spécialisés sur le montage vidéo. Toutes ces formes d'accompagnements contribuent à une meilleure appropriation des outils numériques.

Le Conseil de développement, pour alimenter sa réflexion, a recensé les structures qui font de la médiation sur le territoire. Ces dernières sont essentiellement assimilées à des services publics, et portées par les collectivités territoriales (cyber communes, médiathèques intercommunales, services dédiés A noter que dans le cadre de la réorganisation territoriale, plusieurs services intercommunaux ont fait part de leurs incertitudes quant à leur devenir. ) ou des opérateurs de services publics (Pôle Emploi, CAF, Centre d'information et d'orientation, Points information jeunesse...). Toutefois, des associations – souvent des associations culturelles voire de loisirs - proposent également cet accompagnement (plusieurs MJC le font, la Citrouille, l'Office des retraités briochins,...).

Au total, une cinquantaine de structures a été identifiée ; elles mettent à disposition du public pas loin de 250 ordinateurs. Cf. *des lieux ressources numériques*

Toutes n'ont toutefois pas le même rapport à l'outil et à la médiation numérique.

Dans certains cas, **la médiation numérique sera un outil à part entière** (par exemple : les ateliers animés par les Petits Débrouillards, les services de Lamballe Communauté Numérique ou MédiaCap).

Dans d'autres, la médiation sera proposée comme **un outil accompagnant directement l'accès à un service** : par exemple l'espace Initiatives Emploi qui met à disposition des demandeurs d'emploi des postes informatiques, Ohé Prométhée pour les personnes handicapées en recherche d'emploi, les Points Information Jeunesse pour les 15 – 25 ans, ... ) ; cet accompagnement est alors une évolution dans l'accompagnement à l'accès aux services.

Enfin, certaines structures profitent des services qu'elles rendent pour mettre à disposition des postes informatiques en **accès libre**, avec un accompagnement plus ou moins formalisé (c'est par exemple le cas de nombreuses bibliothèques et médiathèques).

La grande majorité des structures proposant des activités de médiation le font depuis plus de 5 ans ; certains espaces de médiation numérique, plus spécialisés, continuent toutefois de voir le jour à l'instar du fablab de Saint-Brieuc (porté par la ville), ou encore d'un lieu de médiation numérique pour les gens du voyage mis en place par l'association Itinérance.

#### Des structures méconnues et pas toujours identifiables

Cette diversité de statuts mais surtout de rapport à l'outil numérique est sans doute un des facteurs expliquant la difficulté à identifier les structures concernées. La médiation numérique menée par ces différentes structures semble relativement méconnue, compte tenu des difficultés à obtenir des informations sur les espaces numériques. Le numérique est-il un objet à part entière, à la dimension collective et sociale ? Est-ce un élément du vivre ensemble, ou seulement un outil à l'usage individuel qui permet d'accéder aux services, au même titre que le remplissage d'un formulaire administratif ?

# Les Constats

## Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

### Un rôle social indispensable

Les espaces de médiation et d'accompagnement aux usages du numérique ont témoigné à de nombreuses reprises de leur rôle social et d'accueil de populations en situation de précarité. Les réponses au questionnaire des espaces numériques illustrent également leur rôle d'accompagnement que ce soit pour la création d'une adresse mail, le fait de compléter des dossiers administratifs,... Les lieux de médiation les plus anciens (plus de 10 ans), à l'instar de Lamballe Communauté Numérique et MédiaCap indiquent que les besoins en accompagnement pour l'utilisation « de base » du numérique ne décroissent pas.

### Le rôle clé du médiateur, pivot de cet accompagnement

Ces espaces proposant des accompagnements et des ateliers autour des pratiques et des usages du numérique sont animés par des personnes (animatrice-eur multimédia) qui doivent pouvoir répondre aux différentes demandes exprimées par les utilisateurs.

Selon les structures, il peut y avoir un ou plusieurs médiateurs, parfois à temps plein, mais souvent à temps partiel. Ces professionnels sont parfois accompagnés de personnes bénévoles.

Les réflexions du Conseil de développement ont mis l'accent sur l'importance de ces médiateurs, dont la fonction n'est pas toujours reconnue à sa juste valeur. Ces métiers font, par nature, appel à des compétences aussi variées que le sens de l'accueil, la pédagogie pour accompagner chacun, mais aussi des compétences techniques et technologiques, ainsi qu'une veille permanente sur ces dernières.

## Les politiques d'accompagnement des opérateurs de services publics

3.2

Dans les différentes administrations, la dématérialisation (qui remplace les supports d'informations papier en fichiers informatiques) est de plus en plus fréquente, notamment pour ce qui concerne l'accès aux services publics. Qu'en est-il pour les personnes n'ayant pas accès aux outils numériques ? Cette dématérialisation n'induit-elle pas également un certain « éloignement » des services publics (difficulté pour dialoguer, rencontrer un conseiller, ...) ? N'y a-t-il pas là un risque accru d'isolement ?

Conscients de ces risques, les opérateurs de services publics indiquent prévoir un accompagnement des personnes les plus éloignées du numérique. Ainsi, tous indiquent que le temps gagné avec le traitement des dossiers numériques permet, en complément, de dégager du temps pour accompagner les personnes qui en ont le plus besoin.

Certains opérateurs, à l'instar de la CAF, proposent des simulateurs qui permettent d'identifier les aides auxquelles les allocataires ont droit, profitant du numérique pour mieux informer. En parallèle, elle mène actuellement une vaste étude pour tenter d'identifier plus finement les personnes qui n'ont pas accès au numérique et leur proposer des solutions adaptées. La CPAM, indique qu'elle profite du numérique pour proposer de l'information inter-administrations.

Reste que la numérisation est d'abord appréhendée du point de vue des opérateurs et de l'organisation de leurs services et de leur performance, mais n'a pas forcément comme point de départ les besoins des usagers.

# Les Préconisations

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

## Pour une « culture numérique de base »



### 1 La culture numérique de base, qu'est-ce que c'est ?

Pour le Conseil de développement, la culture numérique de base vise à permettre à chacun d'être autonome avec les outils et les services numériques. Pour cela, elle comprend plusieurs volets.

Tout d'abord, elle doit permettre d'acquérir quelques connaissances techniques de base, sur les outils matériels ou numérique.

Ensuite, cette culture doit aussi permettre à chacun d'appréhender les potentialités du numérique dans leur ensemble : accès aux droits et aux services, accès à de l'information mais aussi recul permettant de trier parmi l'ensemble des informations et des données qui sont en ligne. Cette culture de base inclut donc une capacité critique quant aux contenus diffusés et à la protection des données personnelles.

Enfin, cette culture comprend également un volet d'apprentissage de nouvelles formes de coopération, d'interactivité et de participation. Le web n'est en effet pas seulement un espace de consommation, il peut également être un espace social et de participation.

Cette culture ne se résume donc pas à la possession d'un ordinateur ou d'un smartphone, et n'est pas uniquement un outil pour faciliter l'accès aux droits et aux services - publics ou privés - numériques. Si elle le facilite, cette culture diffuse également des valeurs collectives et sociales du vivre ensemble : coopération, créativité individuelle et collective. A terme, elle permet une montée en compétences de l'ensemble des acteurs du territoire, aux niveaux individuel et collectif (performance des organisations).

### 2 La relation humaine et la sociabilité sont au cœur de cet apprentissage

Dans cette logique, le numérique est aussi un support à la relation humaine : il peut développer les réseaux, l'échange, la collaboration. Les usages du numériques, eux, se développent via la relation réelle. La culture de base passe par l'humain, et les lieux dédiés aux usages du numérique peuvent donc être et se transformer en lieux de sociabilité : lieux de rencontres, de partage, d'échanges, d'apprentissage,...

Les craintes liées au tout-numérique ont été repérées à de nombreuses reprises dans la réflexion ; craintes du personnel en charge du développement des services numériques, du public et des usagers qui se sentent dépossédés ou privés de relations humaines, des personnes qui n'ont jamais utilisé les outils numériques et ne comprennent pas le sens à les utiliser aujourd'hui. L'appréhension et le développement des outils numériques ne se fera que s'il a du sens et est porteur de plus-value telle que la créativité, le renforcement des échanges et de la coopération...

### 3 Une culture à acquérir, une responsabilité partagée

L'acquisition de cette culture fait l'objet d'une responsabilité partagée. La diversité des acteurs du territoire, publics et privés ont intérêt à sa diffusion. Chacun, à son niveau, peut contribuer à la diffusion de cette culture et à son déploiement sur le territoire.

#### Quels rôles des pouvoirs publics ?

Parce que les outils et services numériques font désormais partis du vivre ensemble, de l'accès aux droits et aux services, de l'aménagement du territoire, de l'innovation, les pouvoirs publics ont une responsabilité dans le développement des usages du numérique.

Ils peuvent ainsi veiller à la diffusion de la culture de base numérique, coordonner son déploiement, son accessibilité à tou-te-s.



# Les Préconisations

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

Les travaux du Conseil ont également fait émerger un certain nombre d'interrogations, qui sont portées au débat : Faut-il développer des initiatives publiques de référencement des données ? Quelle articulation entre les rôles des acteurs publics et privés, concernant la gestion d'informations en ligne ? Quel doit-être le rôle des pouvoirs publics, dans la protection des données personnelles ?

Aussi, l'émergence de politiques publiques locales numériques tout comme la numérisation des politiques publiques locales devrait faire l'objet de débats, à l'échelle des territoires.

## ( Diffuser cette culture numérique de base, dans une logique d' « aller vers »

### 4 Déployer la culture numérique dans des lieux de rencontre

Il n'est pas nécessaire que les lieux qui facilitent le développement de la culture numérique de base soient tous des lieux connotés « numériques » ou « technologiques ». Omniprésent, le numérique peut au contraire se déployer partout.

Des espaces temporaires ou permanents de médiation peuvent se trouver dans de multiples lieux fréquentés : dans les mairies, et les centres intercommunaux d'action sociale, dans la continuité de l'accompagnement à l'accès aux droits qui existe déjà, dans les cafés, qui sont déjà des lieux de rencontres et d'échanges. Les opérateurs de services publics, qui accompagnent les usagers à accéder aux services qu'ils proposent pourraient élargir leur offre de médiation, pour former encore mieux les usagers, à accéder aux droits et aux services.

Ainsi, les lieux de médiation et d'accompagnement doivent être des lieux de sociabilité, des lieux fréquentés, pas forcément de nouveaux lieux : dans les salles de cinéma, au cours des assemblées générales des associations,... Les usages (lieux fréquentés) et les accès au numérique doivent être combinés.

Les espaces publics numériques constituent de nouveaux lieux de sociabilité, de socialisation, de rencontres et doivent être déployés comme tel.

### 5 Les lieux d'apprentissage traditionnels sont également des lieux privilégiés pour le développement de cette culture collective

Les écoles, les établissements scolaires, universitaires et les centres de formation, tous continuent de déployer les outils numériques, mais aussi les pratiques d'apprentissage collectives et collaboratives.

Les entreprises, des lieux de formation

62 % des entreprises bretonnes ont proposé une formation aux technologies de l'information et de la communication à leurs salariés, au cours des 2 dernières années. ●

Les compétences numériques et informatiques sont désormais indispensables. Les employeurs ont donc désormais une responsabilité quant à la formation des salariés sur ce volet. Les entreprises sont donc aussi des lieux qui contribuent à l'acquisition de cette culture numérique de base.

### 6 Acquérir des compétences de base à domicile

Le développement de cette culture numérique peut également passer par de la formation à domicile : la médiation est nécessaire, car le numérique doit être relayé par l'humain. On peut imaginer de former à la transmission numérique un certain nombre de professionnels qui interviennent à domicile : aides à domicile, infirmier-e-s, postier-e-s pour qu'ils puissent transmettre leurs savoirs.

Des lieux itinérants peuvent également se développer, pour faciliter la proximité : les Petits débrouillards animent déjà un fablab itinérant, des expériences de « truck numérique » voient le jour.



# Les Préconisations

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

## 7 S'appuyer sur les ressources humaines et matérielles existantes

Le territoire dispose en effet de ressources, humaines et matérielles pour accompagner la transition numérique. Des lieux de médiation spécifiquement dédiés au numérique existent déjà sur le territoire. Leur rôle est sans doute à rappeler et valoriser, que ce soit au niveau de l'accompagnement à un usage numérique « de base » ou au développement, sur le territoire, des compétences numériques des divers acteurs.

En effet, les médiateurs numériques, les accompagnateurs des tiers-lieux, mais aussi les équipements des espaces publics numériques, des médiathèques pourraient être mis à disposition d'un projet territorial numérique.

## 8 Anticiper les besoins en médiation Anticiper la médiation dans le développement de services numériques

On pense souvent à développer les supports numériques, et la diffusion de contenu. Qu'il s'agisse de numérisation culturelle, de nouveaux services, d'informations, ou encore d'applications diverses et de plus en plus nombreuses – souvent accompagné par les pouvoirs publics. En revanche, on pense moins souvent à développer la médiation, l'appropriation de ces usages et de ces supports.

Ainsi, chaque développement d'outils ou de services numériques devrait prévoir, dès la conception de l'application, la médiation qui accompagnera son utilisation (le «1 % médiation »).

## 9 Anticiper et assurer une veille sur les évolutions des usages numériques et leurs conséquences

Le déploiement des usages numériques a de nombreuses conséquences sur les territoires et les modes de vie. Les impacts sur l'emploi font évidemment l'objet de nombreuses discussions.

Plusieurs participants aux travaux ont souligné l'impact du numérique sur les métiers et les façons de les exercer : le groupe La Poste fait évoluer les missions des facteurs, compte-tenu de la baisse du volume de courrier à distribuer ; au Centre d'information et d'orientation, les métiers d'information et de conseil évoluent, vers des réponses à des demandes beaucoup plus personnalisées. Les travailleurs sociaux, dont les interventions sont par nature au cœur de la relation humaine, se trouvent interpellés par les mutations numériques et la place du numérique dans l'accès aux droits et aux services.

Ces évolutions, si elles peuvent créer de la fascination en représentant la modernité, sont aussi à l'origine d'inquiétudes. C'est pourquoi une meilleure anticipation des évolutions, leur mise en débat et en discussion collective pourrait être source d'innovation et de créativité.

## 10 Lutter contre le non recours aux droits

Mais l'ensemble de ces évolutions numériques prennent du sens si elles contribuent à améliorer et faciliter l'accès aux droits, aux services et au bien-vivre ensemble. Au-delà du numérique, la lutte contre le non-recours aux droits apparaît indispensable.

Trois facteurs pour faciliter la lutte contre le non-recours ont été identifiés : **proposer** (être pro-actif et proposer les droits plutôt que répondre à une demande), **identifier** (recenser les personnes éloignées du numérique et/ou de leurs droits pour aller à leur rencontre), **se compléter, c'est-à-dire développer** le travail en partenariat avec d'autres acteurs, pour multiplier les canaux d'informations.

D'autres pistes ont été évoquées, pour faciliter l'accès aux droits. L'harmonisation du langage et des concepts dans les administrations et services publics, le travail sur des outils d'informations et de communications plus ludiques et interactifs, l'évolution des horaires d'ouverture des services peuvent aussi faciliter l'accès aux droits.

Il est enfin apparu que le déploiement de nouveaux services vient tout d'abord des exigences et des contraintes des opérateurs. Une meilleure appréhension des besoins des usagers pourrait également être à l'origine des nouveaux services, plutôt que d'accompagner les usagers, à utiliser les nouveaux services. Là encore, les outils numériques peuvent être une opportunité pour ce faire.

# Pour aller plus loin...

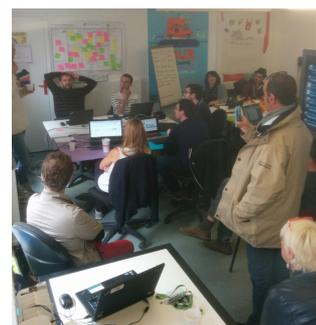
Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

L'accès au numérique et à ses usages n'est pas généralisé et est inégalitaire. Or il est un levier pour accéder à l'emploi ainsi qu'à un grand nombre de services. Le développement d'une culture numérique de base telle que préconisée par le Conseil de développement devrait permettre l'appropriation des évolutions numériques afin d'en faire collectivement des outils au service du bien-vivre ensemble.

Cela nécessite de développer les usages du numérique via la médiation, afin de sortir de combiner numérique et relation humaine. Il convient également de donner du sens au déploiement des usages numériques : ils ne peuvent se développer que dans une logique économique. Au contraire, ils doivent être au service du mieux vivre ensemble et développer la créativité, la coopération, la participation.

Pour faciliter l'accès aux droits, il apparaît notamment nécessaire de décroisonner l'action sociale et les usages numériques. Les compétences de ces 2 secteurs devraient se croiser afin de se démultiplier.

Les travaux du groupe ont également mis en avant l'impact du numérique sur l'emploi, et les façons de travailler. Cette réflexion devrait faire l'objet d'un traitement spécifique pour préparer l'avenir du territoire.



Crédits photos : Petits débrouillards, Kreizenn Dafar.

## Les Cahiers

Conseil de développement de l'agglomération briochine et du pays de Saint-Brieuc

Conseil de développement de l'agglomération briochine et du pays de Saint-Brieuc  
Centre Héméra  
Rue des Champs de Pies  
22000 SAINT-BRIEUC  
Etudes.cd@pays-de-saintbrieuc.org - 02 96 58 62 26