



en partenariat avec



« *Votre Association dans le Grand Paris, quel avenir ?* »

Thème 4 : Comment le Web et l'innovation numérique peuvent-ils contribuer à construire un espace démocratique, social et citoyen métropolitain ?

COMPTE-RENDU

Séquence 1 – le numérique pour créer du lien entre les échelles de vie. Raconter le quotidien, mettre en commun et chercher des solutions communes.

Comment permettre aux habitants de prendre la parole et de parler directement de leur situation plutôt que de parler à leur place ?

A partir de l'exemple des Médias citoyens locaux présenté par Michel Perret et de l'intervention de Matthieu Gourret à propos de l'Etoilerie de Nantes, il ressort plusieurs pistes pour permettre aux habitants de prendre la parole :

- Considérer que n'importe qui peut prendre la parole et a des choses à dire
- Valoriser la participation citoyenne dans la démarche, avoir des espaces pour mettre en avant ce que les gens sont
- Ne pas attendre une expression normée : les habitants parlent du quartier avec leurs mots
- Mettre en ligne des interviews pour valoriser cette parole
- Amener les gens à déplacer les points de vue
- Ouvrir le réseau et ouvrir les initiatives à d'autres habitants
- Former les animateurs et les habitants au journalisme citoyen

Accompagnement et formation :

L'accompagnement des publics est un prérequis pour les amener à participer, à accéder au débat démocratique. Aujourd'hui, le débat numérique est très pollué : les « trolls » encouragés par l'anonymat ne font pas forcément avancer le débat. Les échanges restent en général sur du J'aime / J'aime pas. BondyBlog par exemple a des commentaires peu constructifs.

Dans ce contexte, comment on libère la parole ?

Il y a un fort besoin d'accompagner les habitants dans la production de l'information. Il est nécessaire d'avoir un discours et un langage adapté et de considérer le numérique comme porte-voix d'une initiative (représentation), permettant une mobilisation horizontale. Le numérique doit être vu comme un levier permettant l'expression mais aussi comme un processus d'éducation populaire à destination des habitants avec les Espaces Publics Numériques (EPN) comme lieux ressources à repenser.

Par ailleurs, il y a des gens qui ne sont pas en mesure de prendre la parole parce qu'ils n'ont pas les codes, les mots. Par exemple, les taux d'analphabétisme et d'illettrisme sur le quartier à Bonneuil-sur-Seine sont très élevés. Comment faire en sorte que les gens acceptent de prendre la parole ? Acceptent de dépasser leurs manques de compétences ? Il serait intéressant de mettre en place des plateformes numériques d'alphabétisation.

A Viry-Châtillon, un écrivain public a été embauché et des cours d'alphabétisation ont été mis en place avant de travailler le numérique. Enfin, l'accompagnement par l'Ecole des Métiers de l'Information (EMI) a permis de mettre en place des formations pour amener les habitants et formateurs à avoir des savoirs de base en matière de journalisme. L'enjeu est bien entendu de ne pas aboutir à une compilation d'opinions mais à amener les gens à construire un avis. Sinon, on ne fait que de la rumeur....

L'élargissement à l'ensemble d'un quartier :

L'Etoilerie de Nantes propose par exemple une cartographie des lieux durables (compost, jardins partagés...), et tous les mercredis, des petits déjeuners pour les habitants qui veulent participer au projet. L'initiative Médias citoyens locaux met en réseaux plusieurs lieux grâce au numérique et leur propose des outils en commun à partir d'une plateforme. Les webs radios vont venir rejoindre prochainement la plateforme. Par exemple, la Régie de quartier de Colombes, le Centre social des acacias à Nanterre, Nogent-sur-Marne où des journalistes en herbe, travaillent sur les poilus et l'histoire locale travaillent déjà ces questions en réseau.

Si l'on considère ces outils numériques comme des espaces publics démocratiques, quelle est la place des adultes dans ce processus ? On voit surtout des enfants sur les vidéos alors qu'au Poles, il n'y a que des adultes (130 salariés dont 60% sont résidents du territoire). Comment LePoles peut-il s'engager dans le débat démocratique ? Peut-être que dans les contrats de ville, un pan doit être axé sur la dimension démocratique et sur l'apprentissage de son exercice.

Comment intéresser des jeunes qui n'en ont rien à faire de la politique à parler de politique sans politique. Il faut adapter le champ lexical aux publics. Le discours des acteurs qui portent ce genre de projets est trop politique et ne parle pas du tout aux jeunes. De plus, si on modère, est-ce qu'on a vraiment le droit à la parole ?

Le numérique ne règle pas la question du débat démocratique :

On ne sait pas débattre en France. On a peur du conflit et il faut apprendre aux gens à débattre. On penserait que le numérique augmente la capacité à prendre la parole mais il y a d'autres problématiques qui apparaissent. Il faut amener une couche de compétences. Rendre les choses plus visibles en s'appuyant sur les structures existantes. Les enjeux d'accès, de prise en main, de formation sont à traiter en amont des questions démocratiques. La fracture numérique est encore bien présente même si le Conseil National du Numérique (CNN) dit qu'elle n'existe plus. Est-il possible de collecter les besoins en numérique des territoires ? Les EPN par exemple ont un rôle à jouer pour donner la parole à tous mais ils n'ont plus d'argent public pour fonctionner et doivent se réinventer. Il y a des envies de repenser le rôle des espaces numériques et d'ailleurs, combien d'espaces numériques sont aujourd'hui dans les cités ?

Le débat démocratique est compliqué avec ou sans le numérique. Par ailleurs, quand on parle démocratie et numérique, on pense spontanément au forum pourtant, ce n'est pas le seul outil. On peut par exemple donner à voir des événements grâce au numérique.

Comment faire que cette parole déborde leur périmètre de vie, l'échelle locale, pour avoir une portée plus globale ?

La question de la visibilité des initiatives :

Une des problématiques est le manque de visibilité du local au fur et à mesure du temps ou quand il y a de plus en plus de contenus accessible. Il faut trouver des solutions pour lutter contre ça. Pour les Médias Citoyens Locaux, il y a une plateforme centrale avec un point d'entrée fédéral. Cette plateforme doit permettre de mettre en commun les initiatives en s'appuyant sur des lieux, ancrés dans l'échelle locale. Le numérique ne peut pas se passer de lieux ressources. Le numérique ne permet pas de trouver les publics, notamment les jeunes et il faut toujours aller les chercher sur le terrain.

Il faudrait avoir des troncs communs partagés pour les structures de la Grande Ecole du numérique afin de lui donner plus de cohérence. En termes de visibilité, le numérique permet d'avoir plus de poids que ce que l'on a réellement. Néanmoins, le numérique facilite l'accès à l'information mais pas forcément la diffusion de cette dernière, il est donc nécessaire de mieux communiquer sur les actions menées. Il faut s'appuyer sur du concret et un peu de *taunting* (issu du jeu vidéo, provocation qui consiste à attirer des foule, des ennemis, vers son avatar dans le jeu à utiliser ici sur le mode « je connais ce truc, c'est génial mais je ne t'en dis pas plus ») pour susciter l'intérêt des publics pour ce type d'initiatives

Le numérique, simple outil de communication ?

Le numérique est surtout un relais d'information pour communiquer sur des événements ou des initiatives. Pour l'Etoilerie, ils ont réussi à décloisonner le périmètre simple du quartier de la ville de Nantes mais ils n'ont pas réussi à s'étendre au reste de la ville. Les autres quartiers ont plutôt des pages Facebook qui fonctionnent de manière autonome. Néanmoins, le numérique peut être un objet pour conduire les gens à aller ailleurs, à se décentrer par rapport à leur quotidien. Le numérique permet également d'aborder les questions de mobilités (physique ou numérique). Cette transformation par le numérique nous conduit à repenser des questions sur les processus dans lesquels nous sommes engagés. Plus qu'un outil de communication, le numérique peut-être un levier pour repenser les questions qui sont toujours là et présente un grand nombre de potentialités. Le numérique n'est pas un métier mais une compétence obligatoire pour chacun de nous.

Surmonter les difficultés à débattre :

Les opportunités offertes par le numérique ne sont pas très optimistes. En réalité, l'outil numérique ne change pas réellement la donne. Les difficultés à débattre, malgré l'arrivée de nouveaux outils sont toujours très présentes et les questions à résoudre restent les mêmes. Les gens cherchent à manger, à être logé. Il faut donner aux habitants les outils de s'intégrer dans le débat public. Le numérique peut aussi être un porte-voix pour décupler cette parole qui n'existe pas dans les espaces collectifs.

On est à une intersection entre porte-voix et prise de parole par la base et de diffusion de l'information. La France est historiquement très ancrée dans une démocratie représentative mais il semblerait que nous soyons en train de glisser vers une

démocratie participative. Même si ces paramètres sont clairement identifiés, il ne faut pas sombrer dans le pessimisme et rester dans l'action.

Séquence 2 – Comment faire du numérique un vecteur d'emploi et d'insertion dans la métropole du Grand Paris ?

EmmausConnect et la mise en place d'une plateforme Web dédiée à l'insertion professionnelle des jeunes.

Constat de départ : les salariés en insertion ont un besoin plus fort que nous d'accéder aux télécommunications car ils en sont les plus éloignés. Une des premières actions d'EmmausConnect, après avoir été incubé 3 ans à EmmausDéfi a été de réduire le budget de télécommunication des salariés. EmmausConnect est donc né de la téléphonie solidaire avec par exemple des points d'accueil Connexions Solidaires. Les bénéficiaires sont orientés par des travailleurs sociaux pour leur faire bénéficier d'un diagnostic social et numérique. Puis, des appareils ou connexions à tarif solidaire leurs sont proposés. Le volet formation et prise en main du numérique est très important.

Ateliers libres : permanence connectée, les personnes arrivent avec leurs besoins pour les aider à acquérir le « bagage numérique minimum ». Dans un contexte de dématérialisation des services publics avec par exemple dès 2016, l'inscription à Pole Emploi uniquement en ligne et en 2020, pour les impôts. 15 000 personnes accueillies par EmmausConnect mais c'est peu au regard des 6 millions de personnes qui sont en précarité sociale et numérique.

La plateforme Web dédiée à l'insertion professionnelle des jeunes

Constat et méthode :

2 millions de personnes sans emplois, sans formation et sans éducation (NEET).

- 1- Une étude anthropologique de 3 mois dans les missions locales de Lille et Grenoble. Comment les jeunes appréhendent le numérique ? Les jeunes et le numérique, ce n'est pas du tout une évidence. Ils disposent de compétences récréatives qui sont difficilement transférables dans une perspective d'insertion professionnelle (ex. mettre une PJ dans un mail).
- 2- Recensement des sites d'insertion. Parfois trop d'informations (exhaustivité...) et les jeunes se déconcentrent trop facilement. Enormément de vidéos très courtes pour expliquer chacune des étapes.
- 3- Premier portail web dédié à l'insertion professionnelle du jeune. E2C, EPID, Mission locale pourront se servir du site comme d'un outil de suivi. Sortie du site en novembre.

Contenu :

MENU du site : orientation / formation / emploi / candidature / numérique

Par exemple, Carrefour reçoit 1 million de CV par an et l'enjeu est d'expliquer aux jeunes comment bien candidater. Il faut « ludifier » pour motiver le jeune à apprendre à chercher un emploi adapté à ses compétences ou ses projets via une pédagogie du faire. Les jeunes sont plus stimulés s'ils font et apprennent en faisant.

L'ergonomie avec des écrans très simple. Faire son CV + générateur de CV étape par étape. On peut gagner des clés pour l'emploi et au bout d'un certain nombre de clés, on peut devenir tuteur pour d'autres jeunes et les guider dans l'utilisation de la plateforme et donc leur recherche d'emploi dans une démarche aidant / aidé. L'aspect communauté d'aidants est très important.

Remarques et précisions :

Co-construction avec les missions locales de Lille et Grenoble. Travail avec l'EPIDE. Entreprises partenaires, ManPower (1 jeune sur 2 trouve son emploi via l'intérim), Fédération Française du Bâtiment, Carrefour,.... L'objectif est d'atteindre une vraie création de valeur sur la plateforme qui a été créée le plus possible à partir des usages des jeunes.

Comprendre les offres d'emplois est primordial car les jeunes ne postulent pas aux offres qui correspondent à leurs attentes. Ils n'ont pas de réponse et se découragent parce qu'ils postulent aux mauvais postes.

Pôle Emploi essaie de basculer en numérique mais quelle adaptation aux usagers ?

Des tests utilisateurs sont faits régulièrement avec les jeunes. La plateforme à vocation à fonctionner le plus possible en autonomie. Elle doit être appropriée par les professionnels dans sa diffusion.

LePoles et la Grande Ecole du Numérique

Au départ, Qualiservice, association intermédiaire née pendant la réhabilitation de la Caravelle. C'est devenu une entreprise d'insertion depuis. Le parti pris est de ne recruter que des habitants de la ville, en priorité sur le quartier. LePoles refuse de diffuser les offres en dehors du territoire. L'enjeu est de sortir des métiers traditionnels. La sous-préfecture a financé un premier dispositif qui permet de former des opérateurs numériques.

L'objectif est de construire un chantier d'insertion autour de la formation au numérique.

Formation de 10 mois en 4 étapes :

Phase 1 : environnement web, lever les freins avant la phase suivante, très intensive

Phase 2 : Code 7h par jour pendant 3 mois

Phase 3 : production collective de réalisation de sites internet, à construire ou à rafraichir

Phase 4 : 2 mois de stage dans les entreprises (plutôt des PME).

Le numérique est ici pensé comme outil de retour à l'emploi, d'insertion professionnelle.

Les jeunes n'ont pas envie de faire forcément des métiers de nettoyage urbain, espaces verts, services à la personne, restauration, bâtiment 2nd œuvre et il fallait proposer de nouveaux métiers, qui ne sont pas des métiers de subalternes. Il ne faut pas laisser passer devant nous la révolution du numérique. L'ESS se saisit d'un secteur en tension où les besoins sont très forts avec 20 000 postes d'intégrateurs / développeurs à pourvoir. Il y aura 80 milliards d'objets connectés dans 5 ans (transition, apprentissage, maintenance). On ne peut pas laisser ça aux startups et aux grands groupes qui œuvrent dans le numérique...

Comment les entreprises peuvent-elles déroger au BAC + 5 dans ces secteurs-là ?

L'objectif du Poles est d'ouvrir des écoles dans une dizaine de quartiers d'Île-de-France. La Grande Ecole du numérique doit être au cœur des quartiers. Le lien avec la question de la parole fort.

La 2nde école ouvrira à Est Ensemble.

Remarques et précisions :

Ces deux expériences illustrent la nécessité de transition numérique. L'action sociale est un des derniers secteurs à ne pas avoir pris le virage du numérique. Il faut voir d'ailleurs comment on déshabille le service public pour financer des structures comme nous (LePoles) qui créent de l'emploi précaire tant auprès des encadrants que des salariés.

Les acteurs de l'ESS pourraient investir le champ de l'insertion par le numérique en...

Formation : organiser des formations à l'expression numérique et au lien social, former les travailleurs sociaux, continuer à se former dans l'utilisation du numérique, se formant eux-mêmes d'abord avant de former les salariés en insertion au numérique.

Education : être plus présents dans les écoles, organiser des ateliers numériques dans les écoles et collèges, avoir du matériel adapté dans les écoles

Acteurs / publics : développer le lien avec la proximité et la sensibilisation aux outils à utiliser en autonomie (Fablab, hackerspace...), multiplier les lieux d'accès au numérique et à son appropriation, créer des espaces éducatifs de paroles, de vie, de rencontres

Lien entre citoyens et professionnels : communiquer plus sur les actions menées, recenser les besoins des gens et avoir des lieux de formation pour répondre à leurs attentes

Réseau : créer un collectif des acteurs de l'IAE, de l'insertion par le numérique, se mettre en lien et ne pas entrer dans une logique de compétition entre nous, développer une vraie communication digitale

Prospective : développer une plateforme pour lutter contre l'illettrisme, penser 2015 et plus années 80, avoir une meilleure connaissance et visibilité des métiers impactés par l'usage du numérique (évolution des pratiques professionnelles), mener une réflexion sur les métiers numériques de demain, tisser des liens plus solides avec les mondes de l'entreprise et des collectivités, créer des sites adaptés aux langues des personnes qui en ont besoin (des sites multiculturels)

Il y a un fort enjeu de démocratisation de l'accès au numérique mais son arrivée permet également de requestionner l'ESS à l'aune des transformations actuelles. Aujourd'hui, l'ESS est un sas ou une variable d'ajustement dans des problématiques économiques qui sont les conséquences des politiques menées. Historiquement, l'ESS, c'est plutôt de la création de valeur horizontale. Il faudrait mettre en place une plateforme qui regroupe tous les acteurs de l'ESS.

Pour moi, les nouvelles activités et opportunités d'emploi et d'action solidaire et durable en lien avec la métropole du Grand Paris et le numérique sont...

Un site qui regroupe tout et qui valorise les expérimentations à reproduire. La capacité de dupliquer les expériences réussies sur tout le territoire du Grand Paris. Le développement d'une gestion éthique de la donnée en lien avec les objets connectés. 10mention Web et LePoles partout.

Déterminer clairement la création de valeur à mettre en avant auprès des partenaires financiers. Développer des projets de valorisation des savoirs faire et savoirs être en lien avec les territoires. Créer des structures d'éducation populaire de proximité dans les quartiers.

Numérique est comme un prétexte pour l'insertion. Il ne doit pas devenir une pensée magique. La question centrale reste de savoir comment positionner sur le marché du travail les personnes formées ? Pour l'essentiel, ce sont les grands groupes qui se sont saisis de la question numérique et qui à l'exemple de CapGémini délocalisent leurs activités en Inde ou dans d'autres pays émergents. LePoles souhaite travailler avec un réseau de TPE du numérique qui regroupe plus de 800 entreprises en France. L'enjeu étant de répondre aux besoins en compétences des entreprises locales.

L'une des solutions pourrait être de « clausurer » les marchés de prestation intellectuelle en pensant leur adaptabilité aux besoins des TPE et aux compétences développés par les jeunes professionnels formés. Il faut travailler sur l'écosystème insertion-collectivités-TPE. Le Grand Paris doit également permettre de transformer le rapport entre le monde économique marchand et les acteurs de l'ESS notamment dans les rapports qu'ils entretiennent (ou pas) entre eux.

De quoi a besoin le Grand Paris dans les compétences de chacun ? En terme d'emploi mais aussi de construction d'un en commun.

Séquence 3 - Suite au questionnaire en ligne, éléments de réponse sur le numérique dans le Grand Paris.

Comment la métropolisation et le développement du numérique permettent de renouveler les actions en réseaux ? Pour atteindre quels objectifs ?

Séquence 4 – Comment le numérique peut-il être un outil d'« empowerment » (pouvoir d'agir) pour les citoyens dans la métropole ?

D'après vous, en quoi l'usage du numérique peut-il permettre aux habitants de la métropole de ...

1 – développer leurs compétences personnelles, lesquelles ?

2 – développer leurs compétences professionnelles, lesquelles ?

3 – exercer leur citoyenneté, comment ?

| Personnelles | Professionnelles | Citoyenneté |
|---|--|--|
| S'informer | Savoir technique | Démocratiser l'accès au territoire comme ressource |
| Découvrir le territoire | Recherche | Développer des solidarités de proximité (ex. : WELP, Hamak...) |
| Manipuler (ex. : FabLab) | Approfondissement | Collaborations |
| Partager un savoir-faire, une création, toucher plus de monde | Curiosité | Simplifier les démarches administratives |
| Apprendre : vidéo explicative, choix/diversité, rapidité d'accès à l'info., | Découvrir | Tout seul on ne peut pas, on n'est que des citoyens |
| Entraide | Logiciels | Trouver des centres d'intérêt nouveaux |
| Mobilité (itinéraires RATP, Mappy, Google Map) | Mobilité (itinéraires RATP, Mappy, Google Map) | Créer l'envie de participer |
| Handicap | Renouvellement | |
| | Transversalité et adaptabilité | |
| | Sensibilité à la co-élaboration | |

| | | |
|------------------------|--|---|
| Aller vers l'extérieur | Travail en équipe, entraide Métiers du futur, en développement | Trouver ce qui facilite la vie de tous les jours |
|------------------------|--|---|