ACCOMPAGNER LES USAGES DU NUMERIQUE DANS LES QUARTIERS : UN NOUVEAU CHALLENGE ! »

Synthèse de la journée régionale du 14 décembre 2012 à Aix-les-Bains

1/ Introduction

Si le numérique est souvent perçu comme un vecteur d'intégration sociale, il peut aussi renforcer la fracture sociale existante et accentuer la marginalisation de ceux qui rencontrent des difficultés à utiliser et comprendre ces nouvelles technologies. Il s'agit donc d'une question que les acteurs de la politique de la ville ne peuvent ignorer tant elle comporte de forts enjeux démocratiques, sociaux et économiques. Compte tenu de l'importance et l'émergence de ces enjeux, le CR•DSU a souhaité sensibiliser l'ensemble des acteurs de la politique de la ville en publiant au premier semestre 2012 un numéro des *cahiers du Développement Social Urbain* consacré à cette question : « Accompagner les usages du numérique dans les quartiers : un nouveau challenge ! ».

Afin de poursuivre la réflexion engagée dans le cadre de cette publication, le CR•DSU avec le soutien de la ville d'Aix-les-Bains a organisé le 14 décembre 2012 une journée régionale qui se voulait un espace de débat et d'échanges sur les enjeux liés aux inégalités numériques dans les quartiers. Les objectifs de cette journée étaient de remettre en débat les éléments des *Cahiers*, de faire connaître des expériences locales innovantes qui visent à une meilleure inclusion numérique des quartiers populaires, et de rapprocher les acteurs de la politique de la ville et ceux du numérique.

La matinée a démarré par un propos de cadrage sur les notions d'inégalités numériques et leurs impacts sociaux dans les quartiers. Puis elle s'est poursuivie par la présentation d'expériences locales innovantes en faveur d'une meilleure inclusion numérique des quartiers. À partir de ce matériau théorique et pratique, les participants ont pu débattre en ateliers à partir de trois entrées thématiques (éducation, insertion et citoyenneté) et réfléchir collectivement à des pistes concrètes pour intégrer la dimension du numérique dans les actions. L'après-midi a été consacrée à une mise en débat des travaux du matin à partir d'une restitution des travaux d'ateliers, puis d'une mise en perspective théorique.

2/ Inégalités numériques : quelles réalités et quels enjeux dans les quartiers ?

Extraits de l'intervention de Margot Beauchamp, doctorante en géographie à l'université Paris 1

Qu'entend-on par inégalités d'accès et d'usage au numérique ?

Fracture numérique, inégalités numériques, voilà des expressions qui préoccupent les acteurs publics depuis plus d'une décennie et qui méritent d'être définies quand on cherche à concevoir des politiques publiques de lutte contre les inégalités sociales à l'ère où le numérique a fait irruption dans la plupart de nos activités quotidiennes.

Le terme de « fracture numérique » est largement critiqué car il est inadapté pour rendre compte des multiples manières de se sentir éloigné de la société de l'information. Il suggère une division binaire entre les connectés et les non-connectés et laisse penser qu'il suffit de résoudre la question de l'accès à Internet pour que les personnes concernées puissent passer d'un côté à l'autre de la fracture.

Quelles sont les populations les plus touchées et les conséquences des inégalités numériques ?

Aborder ainsi la question des inégalités sociales laisse également penser que la fracture numérique se résorbera petit à petit avec le temps, de la même manière que la télévision est entrée progressivement dans les foyers dans les années 1950/60. En effet, les internautes sont de plus en plus nombreux, chaque année, même parmi les groupes sociaux traditionnellement éloignés de cet outil : les non-diplômés, les personnes aux revenus les plus faibles, les personnes âgées. On pourrait penser qu'il s'agit essentiellement d'une histoire de génération quand on sait que 6% des plus de 70 ans sont internautes contre 99% des 12-17 ans

Il n'en demeure pas moins qu'en 2012, les écarts des différents groupes sociaux concernant les niveaux d'équipement en ordinateur, de connexion à Internet et d'usages d'Internet restent persistants puisque :

- 38% des personnes sans diplômes sont internautes contre 95% des diplômés du supérieur ;
- 56% des personnes ayant un revenu inférieur à 900 euros par mois le sont contre 95% de celles ayant un revenu supérieur à 3100 euros par mois.

Si la question de l'accès à Internet continue à poser problème, notamment en raison de son coût, pour les ménages les plus modestes, les inégalités numériques se traduisent surtout par un risque de décrochage social accru pour les personnes en difficulté en raison des inégalités de compétences pour tirer le meilleur partie d'Internet. Ces compétences numériques sont de plusieurs ordres[1] :

- compétences instrumentales, liées à la maîtrise technique des outils ;
- compétences informationnelles, liées à la capacité à chercher et trouver des informations pertinentes, à savoir trier ;
- compétences stratégiques, liées à la capacité à donner un sens à ses pratiques numériques dans le cadre de son projet personnel et professionnel.

L'engagement individuel dans l'utilisation d'Internet, mais aussi les bénéfices sociaux que les internautes en retirent varient assez nettement selon le capital social, culturel, et économique.

Plus que par la fréquence d'usage d'Internet, les inégalités numériques se définissent par la manière dont cet usage se traduit, ou non, par une amélioration des conditions de vie. Les inégalités numériques ne deviennent des inégalités sociales qu'à partir du moment où les pratiques numériques des individus ne sont pas « converties en accomplissement de bien-être » pour citer le sociologue Fabien Granjon[2].

On peut ainsi parler d'inégalités de valeur d'usage d'Internet et cette valeur d'usage est fortement corrélée avec le capital culturel (maîtrise de l'écrit, notamment, mais aussi capacité à trier l'information), le capital social (effet de réseau, niveau de compétence numérique de l'entourage) et le capital économique (qualité de l'équipement etc.).

[1] Distinction faite par Gérard Valenduc in *Internet et inégalités : une radiographie de la fracture numérique*, Labor, Bruxelles, 2003.

[2] « Fracture numérique », *Communications*, n° 88 Cultures du numérique, 2011, pp. 67-74.

En quoi la question des inégalités numériques revêt-elle un enjeu particulier dans les territoires prioritaires de la politique de la ville ?

Dans les quartiers en politique de la ville, comme ailleurs, les inégalités numériques se manifestent, pour une partie de leurs habitants, par un déficit d'usage et, pour une autre partie, par un usage dont les internautes ne tirent que de faibles bénéfices en termes d'insertion sociale. Le risque est celui d'un accroissement des inégalités sociales dans une société où de plus en plus de services, marchands ou non, et d'administrations se restructurent pour s'orienter vers des usagers dont on suppose qu'ils sont connectés. Ces inégalités numériques peuvent en effet se traduire, pour des personnes se trouvant déjà dans des situations socialement difficiles, par des difficultés d'accès aux droits, d'accès aux services administratifs, par des freins à la participation citoyenne, et *in fine* par un renforcement du sentiment d'exclusion.

S'agissant de la question du caractère spécifique (ou non) des inégalités numériques des territoires prioritaires au titre de la politique de la ville, il semble que les pratiques et les inégalités ne sont pas liées aux caractéristiques urbaines des quartiers mais plutôt aux conditions d'existence d'une partie importante de leurs habitants. Les enjeux spécifiques sont finalement davantage liés à la concentration des ménages en situation difficile.

Cependant, dans les quartiers populaires, ces inégalités numériques s'ajoutent bien souvent à des inégalités d'accès aux ressources sociales déjà bien identifiées. Ainsi, la faible mobilité des ménages pauvres limite leurs opportunités d'accès à l'emploi, aux loisirs, à la culture, à la santé, etc. Ce problème de mobilité est alors compensé par un ancrage local fort et un recours plus fréquent aux ressources du quartier. Faible mobilité et inégalités numériques s'avèrent donc d'autant plus problématiques quand le quartier de résidence ne propose que de rares ressources locales.

Ce panorama des inégalités numériques invite d'autant plus à l'action publique qu'Internet est porteur de potentialités fortes en matière de renforcement des capacités des plus démunis et de participation citoyenne, et ce grâce à la capacité de ce réseau de mettre en partage les ressources, les connaissances, et de donner la parole à chacun. C'est d'ailleurs le sens de nombreuses initiatives mises en place dans les quartiers, qui visent à donner la parole aux habitants, à les initier à des modes de participation à la vie citoyenne par le biais du numérique. Les quartiers prioritaires ont souvent la chance de disposer d'un tissu associatif dense : ceci constitue une opportunité pour mener des actions de médiation numérique et d'accompagnement vers des usages « libérateurs » du point de vue de la participation citoyenne.

Une approche globale de l'exclusion sociale nécessite de prendre en compte les inégalités numériques. C'est en partant des besoins, des attentes et des envies des publics en difficulté que les actions en faveur de l'inclusion numérique peuvent permettre une réelle appropriation d'Internet et rencontrer les objectifs sociaux qu'elles visent. Les politiques publiques doivent se garder de faire peser sur les personnes en difficulté une injonction à l'usage d'Internet qui peut être contre-productive. Il ne faut pas perdre de vue qu'Internet reste un outil qu'il s'agit, dans la démarche d'inclusion numérique, de mettre au service d'une augmentation des capacités de chacun.

3/ Atelier éducation

Les usages des réseaux sociaux par les jeunes : les professionnels et les parents doivent-ils prendre en compte ces usages, comment et pourquoi faire ?

- **Le Café-Cyber, outil du projet éducatif local de St-Just-St-Rambert (Loire)**

Dans le cadre de la commission « Ados-Jeunes » du projet éducatif local de Saint-Just-Saint-Rambert, un projet d'éducation au numérique pour les collégiens a été mis en place : le Café-Cyber. Une fois par semaine pendant la pause méridienne, au sein du foyer du collège Anne Franck, deux animateurs jeunesse de la ville et de la MJC proposent aux élèves des temps d'échanges sur leurs pratiques numériques via des supports pédagogiques ludiques (sondage, revue de presse, jeux de rôles, quizz…). La souplesse de l'accueil et le cadre du foyer favorisent la convivialité et permettent à chacun de « passer un moment » et prendre part au débat sans engagement préalable. Il s'agit d'amener les jeunes à développer un regard critique sur leurs usages d'Internet et à porter une réflexion sur leur identité numérique. Différentes thématiques sont mises en discussion : la messagerie instantanée, le téléchargement, les logiciels et licences libres, la mise en ligne de vidéos ou encore les réseaux sociaux. Ce format d'atelier a l'avantage de créer du lien entre les établissements scolaires et les structures jeunesse des villes partenaires. Peu à peu, grâce au soutien du conseil général de la Loire, l'initiative est essaimée dans d'autres collèges de la Loire.
Contact : Espace Ressources, Maison des associations, 04 77 52 70 33

- **Facebook, nouveau lieu de présence sociale auprès des jeunes (Loire)**

Des éducateurs de l'ADSEA de la Loire (prévention spécialisée) ont réalisé que dans certains quartiers populaires, des jeunes en difficulté construisaient une sphère de socialisation, parfois très riche, sur Internet alors qu'ils avaient tendance à moins investir l'espace public. La création d'une page Facebook de l'ADSEA 42 a facilité la reprise de contact avec certains d'entre eux, en cohérence avec les principes de la prévention spécialisée : aller vers et ainsi susciter l'adhésion. Utilisée par toute l'équipe des éducateurs, cette page Facebook est un outil qui a permis de découvrir ce que les jeunes donnent à voir d'eux-mêmes, leur état d'esprit, leurs goûts ou leurs activités. Elle alimente les échanges et installe une présence sociale dans leur espace numérique. Les éducateurs ont pu par exemple entamer avec certains d'entre eux une discussion sur leur goût pour le théâtre d'improvisation et les ont encouragé à aller en voir, puis à en faire. Ce lien numérique avec les jeunes participe du travail de prévention qui se fait dans la rue : dans ces deux espaces, les individus échangent, parfois de manière très anodine, mais entretiennent un lien social bien réel. Facebook est aussi un espace de construction de l'identité numérique des jeunes où la limite entre le public et privé peut sembler floue, poreuse ou changeante ; c'est un nouveau territoire mais aussi un nouveau support qui permet aux éducateurs d'adapter leur travail éducatif.
Contact : ADSEA 42, équipe sud/est de Saint-Étienne, 04 77 46 13 78

- **Quand parents et enfants échangent sur la pratique de Facebook, à Échirolles (Isère)**

À la demande de parents inquiets au sujet des pratiques de leurs enfants sur Internet et les réseaux sociaux, le centre social des Essarts à Échirolles a organisé trois ateliers de médiation numérique avec le Point Cyb, EPN du Bureau information jeunesse. Les groupes de jeunes, âgés de 11 à 14 ans, ont été accompagnés par deux animatrices du centre jusqu'à l'EPN. L'animateur multimédia a, dans un premier temps, établi un état des lieux de leurs pratiques numériques et leur a donné des informations, des points de vigilance et des conseils de bonnes pratiques. Il s'est ensuite agi, lors d'un deuxième atelier qui a réuni huit parents, de dédramatiser l'usage que faisaient leurs enfants d'Internet et de Facebook en les familiarisant avec l'outil et en échangeant sur leurs

appréhensions. Enfin, un dernier temps collectif a réuni parents et enfants pour partager les points de vue, mutualiser les connaissances et établir une meilleure communication entre eux sur le sujet. Deux supports ont par la suite été distribués aux familles - l'un sur la recherche sur Internet, l'autre sur Facebook - et des jeunes sont revenus ultérieurement poser des questions à l'animateur. Ces ateliers ont permis à chacun de mieux connaître les outils du numérique, d'en maîtriser l'usage, d'en connaître le potentiel et les limites mais aussi de créer du dialogue entre générations.
Contact : Bureau de l'Information et de l'Initiative Jeunesse, bij@ville-echirolles.fr 04 76 22 48 12

4 / Atelier insertion

Le numérique, outil de valorisation des actions et des publics en insertion ? Comment, à l'heure de la mise en ligne des services publics, garantir l'accès aux droits ?

• Accompagner l'usage du numérique pour les demandeurs d'emploi à Grigny (Rhône)

Que ce soit pour consulter les offres d'emploi, pour créer et rendre visible son curriculum vitae, pour organiser son déplacement vers un entretien d'embauche ou encore pour accéder à son dossier administratif du pôle emploi, l'appropriation et la compréhension des outils numériques sont aujourd'hui primordiales. Partant de ce constat, la m@ison de Grigny travaille depuis 2007 à rendre accessible et accompagner l'usage de l'outil informatique et d'Internet en direction des publics en recherche d'emploi. Ce projet s'organise autour d'ateliers collectifs conçus pour donner les compétences numériques de base aux demandeurs d'emploi, ainsi que les clés de compréhension afin qu'ils deviennent autonomes sur tous les espaces proposés par les services publics et puissent ainsi accéder à leurs droits les plus fondamentaux et exercer « leur citoyenneté ». Accompagnés d'un animateur, ceux-ci sont amenés à prendre en main un ordinateur, à appréhender la navigation pour accéder aux sites de recherche d'emploi ou de formation, à utiliser un téléphone portable, une boîte mail et à acquérir les bases du traitement de texte nécessaires pour réaliser et mettre à jour son CV. Un accueil libre, permettant aux usagers de la m@ison d'accéder à des ordinateurs connectés et de continuer leurs démarches, complète cet accompagnement collectif. Le nombre de participants bénéficiaires de cet accompagnement est passé d'une dizaine en 2007 à 54 en 2012.
Contact : http://maison-tic.org/

• Mobiliser les bénéficiaires du RSA autour du numérique, à Bourg-en-Bresse (Ain)

Dans le cadre des activités du centre social de la Reyssouze (Bourg-en-Bresse), l'association Aucrey initie les bénéficiaires du RSA aux compétences informatiques de base indispensables à leur insertion professionnelle. Partant du constat que nombre d'entre eux ne peuvent mettre à profit les compétences acquises pendant leur formation faute d'équipement informatique personnel, il a été décidé par le Conseil général de l'Ain d'inclure dans son programme départemental d'insertion un projet permettant l'équipement matériel, et mettant en œuvre un partenariat public-privé. Ce projet à dimension départementale est mené en lien avec l'entreprise d'insertion Micronov (qui reconditionne et fournit les équipements aux bénéficiaires du RSA en employant elle-même des personnes en insertion) et d'autres acteurs publics et privés (pour la participation financière, la mise à disposition de matériel informatique…). Ce projet a eu de réels impacts en termes d'emploi et de formation (sortie positive en contrat aidé, en CDI, en formation qualifiante…) et, en 2012, 34 bénéficiaires du RSA ont pu être équipés à bas prix et formés. Le projet ambitionne de toucher plus largement toute personne en difficulté, qu'elle soit bénéficiaire du RSA ou non.
Contact : http://www.ain.fr et http://www.micronov.com

- **Blog et espace multimédia itinérant, vecteurs d'insertion sociale à Bourg-lès-Valence (Drôme)**

Utiliser les outils numériques pour faciliter la participation des habitants à la vie de leur quartier et valoriser leur parole et leurs actions, tels sont les objectifs du projet de la ville de Bourg-lès-Valence. Considérant le numérique comme un vrai outil en faveur de l'insertion sociale des habitants, le service politique de la ville s'est doté de trois supports complémentaires.

- L'espace multimédia itinérant[3] permet aux habitants de découvrir et d'accéder à l'informatique et à Internet au plus près de chez eux. Chaque semaine, des ordinateurs portables connectés sont mis à disposition des habitants dans des lieux de proximité (MJC, MPT, centre social…). Un médiateur multimédia installe les postes informatiques et accompagne les habitants dans l'appropriation de ces outils. Cette action, présente sur 5 quartiers en politique de la ville, touche un public âgé de 6 à 79 ans, au profil socio économique diversifié.
- Un blog[4] rend compte des projets réalisés par les jeunes en difficulté sociale ou en décrochage scolaire suivis par la prévention spécialisée. Ce blog constitue un moyen d'expression et de valorisation de leurs actions.
- Le site Internet « www.regardsbourcains.fr » consigne l'ensemble des actions du service de la politique de la ville et donne des informations sur les manifestations et événements du quartier.

Ces outils numériques apparaissent comme de nouveaux lieux de partage qui favorisent les échanges, suscitent et valorisent les projets et les habitants des quartiers.

5 / Atelier citoyenneté

Aller vers et recueillir la parole des habitants via le numérique.

- **Paroles de quartier : un studio numérique mobile dans deux quartiers de Villeurbanne (Rhône)**

Parce qu'agir en citoyen nécessite d'être conscient de l'environnement qui nous entoure, la MJC de Villeurbanne a mis en place le projet « Parole de quartier » pour éduquer les jeunes aux pratiques numériques. De mai à septembre 2012, ce sont en tout 50 jeunes de 8 à 15 ans qui se sont regroupés, épaulés par AADN (1), pour créer un court métrage sous la forme d'un récit en arborescence, mis en ligne sur un site Internet avec une présentation interactive. Chaque semaine, il était proposé aux jeunes de se retrouver 2 heures durant sur un lieu de tournage différent, dans les quartiers Damidot et Monod, pour imaginer puis filmer les scènes grâce à un atelier multimédia mobile.

Dans les jours qui suivaient le tournage, les vidéos étaient mises sur le site Internet dédié au projet (2). Si la participation des jeunes a été irrégulière, la restitution finale les a tous rassemblé. Ainsi, l'ensemble des participants, accompagnés d'habitants des quartiers, ont déambulé d'immeuble en immeuble pour visionner les scènes là où elles avaient été tournées, par le biais de QR codes intégrés dans l'espace urbain. Ce projet collectif a permis aux jeunes de prendre du recul sur les outils numériques et les impacts des messages délivrés, de développer leur capacité d'expression via le numérique, à partir de l'écriture de la narration de la fiction. Cette expérience a également été l'occasion pour AADN de tester une nouvelle méthodologie de projet, que l'association compte réinvestir dans de futurs projets numériques à destination des habitants des quartiers.

(1) Association de développement des arts et des cultures numériques.

(2) http://docufictionvilleurbanne.olympe.in/

[3] http://regardsbourcains.fr/index.php?page=espace-multimedia-itinerant.

[4] http://preventionblv.over-blog.com/

- **Faire émerger la parole citoyenne, à Fontaine (Isère)**

À l'origine, l'objectif du projet de documentaire radiophonique était d'accompagner les habitants et acteurs du quartier Bastille aux mutations urbaines et autres bouleversements qui découlent de la mise en œuvre du projet de renouvellement urbain (PRU). Depuis 2007 et jusqu'à l'achèvement du PRU, l'association Dyade Art et Développement va à la rencontre des habitants, recueille leurs témoignages, les diffuse via le site Internet dédié au projet (1) et les compile sur CD. Des extraits d'entretiens ont même fait l'objet d'un « livre mémoire ». La démarche n'est pas toujours évidente pour des personnes non habituées à s'exprimer publiquement. Il a fallu créer une relation de confiance et adopter une posture et une approche verbale adéquates. Les personnes rencontrées parlent du sujet de leur choix (places de stationnement, emménagements dans les logements neufs, gestion des encombrants, rôle du centre social, dynamique commerciale de la place…), sur le ton qui leur convient, ce qui donne des témoignages très hétéroclites : anecdotes, humour, sérieux, indignations, interpellations…
Le contenu est ensuite écouté avec attention par les techniciens municipaux ainsi que par les élus, qui voient dans cet outil un moyen de prendre connaissance des attentes de leurs administrés pour ensuite leur apporter des réponses adaptées. En privilégiant une approche individualisée, cette « web antenne » constitue un excellent outil de médiation et de communication ; elle inspire également aux techniciens des ateliers collectifs sur des thématiques diverses touchant au projet urbain.
(1) http://lavoixdesgens.fr/

- **Facebook : un canal d'expression supplémentaire pour les locataires de Haute-Savoie Habitat (Haute-Savoie)**

Souhaitant avoir une communication au plus proche de ses locataires, Haute-Savoie Habitat (office public de l'habitat de la Haute-Savoie) a créé une page Facebook en 2011, en complément de son site Internet nouvellement refondu. Pensée comme un outil de communication institutionnelle - avec la règle de publier au moins une information par jour -, cette page est rapidement devenue le canal d'expression favori de locataires qui jusqu'alors n'entraient pas en contact avec le bailleur (par téléphone, courrier, mail ou de visu). En effet, cet outil leur convient mieux dans la mesure où l'usage de ce réseau social fait désormais partie des pratiques quotidiennes, que son mode de fonctionnement ne les oblige pas à se conformer au langage institutionnel et qu'il permet éventuellement de garder l'anonymat. Les messages laissés par les locataires portent aussi bien sur le logement, l'immeuble, que la vie dans le quartier et ils ne sont pas exclusivement, comme certains l'avaient redouté, des plaintes ou des réclamations. Parfois même des débats se créent entre internautes.
Avec plus de 550 personnes qui « suivent » ainsi Haute-Savoie Habitat et plus de 2000 visiteurs réguliers, cette initiative est un succès. S'inscrire de cette manière sur le plus connu des réseaux sociaux a permis au bailleur de gagner en visibilité et d'améliorer son image auprès des locataires, et ce à moindre coût : le lancement de la page n'a pas mobilisé de moyen particulier et sa gestion n'a que peu d'incidence sur le temps de travail des six salariés désignés comme administrateurs.

5/ Points de convergence et questions en suspens

Extraits de l'intervention de Margot Beauchamp, doctorante en géographie à l'université Paris 1

Cette synthèse identifie les points de convergence entre les trois ateliers, mais aussi les questions en suspens.

Parmi les points de convergence, il convient de retenir l'idée qu'il est nécessaire d'identifier, au sein d'un territoire, les partenaires et les ressources existantes (lieux, matériels…) dans les différents champs (insertion, accès aux droits, éducation, prévention, aide à la prise de parole citoyenne). Ce premier travail est nécessaire pour favoriser les rencontres : s'appuyer sur l'existant et favoriser les croisements entre les différents champs permettent d'éviter que le numérique ne devienne une fin en soi et de s'assurer qu'il soit au service d'un objectif d'insertion sociale plus global que la « lutte contre la fracture numérique ».

Il y a ensuite la nécessité de former les professionnels de l'éducation (professeurs, éducateurs spécialisés, animateurs, bénévoles des centres sociaux, etc.), et les travailleurs sociaux. Le terme même de formation nécessite d'être repensé pour qu'il ne se réduise pas à des moments d'apprentissage très délimités dans le temps et dans le contenu (apprentissage d'une application, d'un logiciel), mais s'oriente vers de nouvelles formes d'apprentissage permanent, de pair à pair. D'une part, parce que des formations institutionnalisées ne pourront pas être généralisées à l'ensemble de la population dans le contexte de crise de financement des collectivités. D'autre part, un apprentissage plus souple, moins institutionnalisé, basé sur l'ouverture et le partage des outils pédagogiques, répond mieux au besoin d'une transmission de la culture numérique par dissémination dans l'ensemble de la population. Pour ce faire, les tiers-lieux, les cafés numériques associatifs qui naissent un peu partout sur le territoire répondent au besoin d'avoir des lieux-ressources identifiés. Mais ils ne suffisent pas car tout le monde ne se rend pas spontanément dans ces lieux.

D'où l'importance, également identifiée dans les trois ateliers de cette journée, de « l'aller vers ». « Aller vers » les publics les plus éloignés de l'appropriation des outils numériques, mais aussi de la prise de parole publique et médiatique, aller en pied d'immeuble, dans les logements (toujours en s'appuyant sur les ressources existantes dans les quartiers, les liens de confiance noués dans la durée). « L'aller vers » renvoie aussi à la nécessité de construire des passerelles entre des mondes qui se méconnaissent : celui des technophiles et celui des professionnels de l'éducation et de l'insertion.

Il est important de trouver un langage commun à ces mondes différents pour construire ces passerelles et réaliser les croisements et partenariats attendus. Or construire ces passerelles nécessite du temps, des occasions de rencontres. Une journée comme celle d'Aix-les-Bains est un moment qui s'inscrit dans cette volonté de réaliser ces croisements, mais on peut aussi acter la nécessité de dégager du temps de travail pour réaliser ces rencontres afin d'inciter aux partenariats.

Pour conclure, une question reste en suspens et révèle des différences d'approche dans le champ de la médiation numérique : jusqu'où aller dans l'acculturation au numérique de la population sans risquer de formuler une injonction à la maîtrise des usages du numérique ? Les résistances à la généralisation des usages numériques peuvent être fortes, et souvent à juste titre quand on voit certains services s'effacer derrière un unique mode de mise en relation passant par Internet. Les réticences peuvent être également liées à la transformation profonde des modes de travail avec l'irruption du numérique dans le travail social. Comment accompagner au changement sans passer par l'injonction ?

Une manière de conjurer cette tension est peut-être de garantir en permanence une approche où l'on s'adosse au numérique pour mener des projets individuels ou collectifs (d'insertion, d'éducation, de citoyenneté) sans que l'outil numérique ne devienne l'horizon unique (ou même principal) des actions de médiation. L'expression de « médiation numérique » renvoie justement à cette vision d'un travail de construction de passerelles au sein duquel le numérique est au service d'objectifs sociaux plus transversaux que la diffusion du numérique.