

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S] à La Réunion



2018-2022

5 ans d'échanges pour faire
avancer l'inclusion numérique

Note à l'attention du lecteur et de la lectrice

Dans ce carnet, nous avons décidé d'adopter les principes de l'écriture inclusive. Par ce choix, nous voulons montrer qu'en utilisant cette forme rédactionnelle, il est possible de contenir les stéréotypes de genre, d'assurer une meilleure représentation des femmes dans la langue et d'éviter leur enfermement dans un répertoire restreint de rôles et de situations, limitant de fait leurs possibilités d'être et d'agir.

Nous sommes conscients et conscientes que certains marqueurs typographiques de l'écriture inclusive, comme le point médian, peuvent perturber la lecture, notamment pour : les personnes dyslexiques, les personnes aveugles ou malvoyantes utilisant des logiciels de synthèse vocale, ou les personnes en apprentissage ou en difficulté avec la langue écrite.

De ce fait, nous avons fait le choix d'employer les doublets (« les citoyens et les citoyennes »), de favoriser le recours aux noms de métiers ou titres au féminin (en privilégiant les mots historiques comme « autrice » et « chercheure » plutôt que les néologismes « auteure » et « chercheuse ») et d'adopter une règle longtemps en vigueur en français : l'accord de proximité (« toutes celles et ceux » ; « les articles et tribunes publiées »).

Pour arrêter ces choix typographiques, nous sommes notamment inspirées de la charte publiée par la revue féministe La Déferlante².

² Voir : https://revueladeferlante.fr/wp-content/uploads/2021/02/ladeferlante_orthotypo.pdf

SOMMAIRE

EDITO	06
-------	----

INTRODUCTION	12
--------------	----

5 ans de Numérique en Commun[s]

La naissance de l'illectronisme	14
---------------------------------	----

La médiation numérique	16
------------------------	----

Qu'est-ce que Numérique en Commun[s] ?	19
--	----

Le C.C.E.E. et l'association Solidarnum	22
---	----

ETAT DES LIEUX	24
----------------	----

La Réunion face à l'illectronisme	26
-----------------------------------	----

Une économie dynamique, une pauvreté importante	32
---	----

Interview de Michel Watin	36
---------------------------	----

Représentant le préfet de La Réunion

Les actions de la Région Réunion	38
----------------------------------	----

Action des collectivités, entreprises et services publics	48
---	----

Interview de Jean-Jacques Tomasini	56
------------------------------------	----

Représentant le préfet de La Réunion

AU FIL DES NEC	62
----------------	----

NEC 2018 : Écrire ensemble la société numérique de demain	67
---	----

NEC+ ULTRA 2019 : Faire ensemble la société numérique de demain	77
---	----

NEC 2020 : Tous aidants, tout le temps pour construire une société numérique inclusive, éthique et durable	103
--	-----

NEC 2021 : L'inclusion numérique ! Pour qui ? Par qui ? Pourquoi ? Comment ?	111
---	-----

NEC 2022 : L'inclusion numérique Levier économique, culturel et social ?	127
---	-----

PROPOSITIONS ISSUES DES NEC	162
-----------------------------	-----

TÉMOIGNAGES	188
-------------	-----

Dominique Picardo, vice-président du C.C.E.E.	190
---	-----

Pierre Reynaud, Président du comité Valentin Haüy de La Réunion	192
---	-----

Jean-Pierre Pothier, Directeur du développement et de l'innovation numérique à la Région Réunion	194
--	-----

LEXIQUE	196
---------	-----

EDITO

ROGER RAMCHETTY

Président du Conseil de la culture, de l'éducation et de l'environnement de La Réunion

C'est toujours un grand plaisir d'accompagner Solidarnum dans la réalisation de cet événement. Notre compagnon-nage est né dans les années quatre-vingt-dix, lors des Universités de la Communication de l'océan Indien.

À l'époque, les débats autour du numérique étaient houleux et sources de confrontations intellectuelles nécessaires pour en faire le meilleur usage au bénéfice de la société. Aujourd'hui les débats se sont apaisés, mais la question de l'accès pour tous et toutes demeure.

Cinq ans de NEC, ce n'est pas encore l'âge de raison, qui est à sept ans, mais globalement, c'est une belle progression ! La manifestation est toujours là et intéresse. Elle permet de constater la progression des moyens mis en œuvre pour réduire la rupture sur le numérique.

Nous sommes passés de la phase de grande découverte, d'innovations, aux usages pour le grand public. À partir de là, on ne peut qu'être satisfaits.

La numérisation n'a cessé de croître et ces technologies ont pour but principal de servir la société. Les outils numériques agissent sur notre cerveau. Plus particulièrement, nos jeunes se les approprient assez facilement car leur fonctionnement fait appel à l'intuition ; les plus âgés ont davantage de difficultés. Mais il ne faut laisser personne sur le bord de la route.

Reste la question du lien social. L'événement a consacré un atelier au travail sur les « outils péi¹ » et qui dit « outil péi », dit « kultur péi ». La culture et la langue doivent y trouver leur place. Si l'écrit reste un exercice difficile, le parler est très fréquent et important à La Réunion.

Naturellement, la langue créole sert pour communiquer sur ses sentiments, ses joies et ses difficultés dans la vie quotidienne. Cette langue doit donc trouver sa place sur le numérique et servir à son accompagnement. Je ne doute pas de la place qu'elle prendra dans l'édition 2023 !





EDITO

DANIEL MEMBRIVES

Président de l'association SOLIDARNUM

Je suis particulièrement fier de vous présenter ce carnet sur la manifestation Numérique en Commun[s] – La Réunion de 2022 car c'est le résultat d'un véritable travail collectif.

Si j'ai rapidement positionné Solidar-num comme acteur de terrain et pour animer l'inclusion numérique à La Réunion et même au-delà, c'est que je suis persuadé que la numérisation de la société ne va pas attendre ni prendre en compte les exclus du numérique. Il suffit de constater la stagnation de la forte proportion de la population encore mal à l'aise avec le numérique qui envahit sa vie quotidienne.

Il est important de souligner que l'inclusion numérique est un travail de longue haleine qui nécessite la participation de tous. Les pouvoirs publics, les entreprises, la société civile et les citoyens doivent travailler ensemble pour proposer des solutions qui permettent à tous de bénéficier des avantages du numérique.

Beaucoup d'acteurs s'y sont engagés lors de ce NEC 974, aux premiers rangs desquels se trouvent l'État, la Région Réunion, certaines collectivités locales, les éditeurs de services en ligne, les organismes de formation ou d'insertion et les structures de médiation numérique. Le secteur privé prend aussi conscience qu'il gagnera à participer à l'inclusion numérique de ses clients et partenaires.

Je remercie par avance ce mouvement grandissant qui va permettre de mutualiser des ressources humaines, techniques et financières locales pour le bénéfice de la population réunionnaise. Je remercie aussi pour leur accompagnement nos principaux partenaires nationaux comme la Mission Société Numérique, la Banque des Territoires et la coopérative La Mednum.

À la lecture de ce Carnet NEC 974 2022 apparaissent des réflexions, des propositions pour mener des actions structurées et des invitations en direction des absents et des empêchés de rejoindre l'aventure de Numérique en Commun[s].

En numérologie classique, le cinq est la mobilité, c'est-à-dire la liberté, le dynamisme et l'adaptabilité. Cette cinquième édition de NEC 974 est donc symbolique pour les partenaires pionniers de 2018, car avec eux nous avons maintenu cette manifestation annuelle, y compris contre vents et marées en période sanitaire compliquée.

En conclusion, la manifestation NEC 974 2022 aura été un succès en termes de sensibilisation et de mobilisation des acteurs de la société sur les enjeux de l'inclusion numérique. Il est important de poursuivre ces efforts pour garantir que tous les citoyens de l'île de La Réunion puissent bénéficier des opportunités offertes par le numérique.

« Amplifier et aider les bonnes idées ! »

GUILHEM PRADALIÉ

Directeur de La Mednum, coopérative des aidants numériques

Directeur depuis décembre 2021 de La Mednum, coopérative des aidants numériques, Guilhem Pradalié a fait le voyage pour accompagner le travail autour du NEC 974.

Quel est le rôle de La Mednum ?

Guilhem Pradalié : La Mednum réunit tous les acteurs de la médiation numérique pour permettre un travail commun. Notre adhérent à la Réunion est l'association Solidarnum. Notre coopérative a été créée en 2017 par une quarantaine d'acteurs de l'inclusion numérique et l'État qui est devenu sociétaire. C'est la première Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) dans laquelle l'État investissait. Aujourd'hui, elle compte plus de 120 sociétaires et dispose d'une équipe de vingt personnes qui travaillent avec les Hubs.

Vous allez jouer un rôle dans le Conseil National de la Refondation ?

G.P. : Lors de l'édition du NEC national à Lens, le secrétaire d'État, Jean-Noël Barreau, a présenté la réécriture de la feuille de route consacrée au numérique. Il y aura dans le Conseil National de la Refondation une partie sur le numérique du quotidien : inclusion, transformation du travail, apaisement des espaces en ligne. Nous avons la charge d'être rapporteur sur le premier thème, l'inclusion.

Nous accompagnerons les travaux sur quatre axes : gouvernance, finances et modèles économiques ; parcours usagers et outillage des professionnels ; formation et structuration de la filière professionnelle ; données et évaluation de la politique publique.

Comment s'organise votre relation avec vos sociétaires ?

G.P. : Nous ne faisons pas de distinctions sur ce que nous apportons en fonction des territoires.

Notre rôle est d'amplifier et d'aider les bonnes idées et notamment aider à déployer les bonnes pratiques. Je viens de participer à un atelier sur la cartographie des standards de données.

Plusieurs acteurs expliquaient le système des camions numériques à La Réunion et précisait, qu'ils ne sont pas coordonnés entre eux. Les camions sont une bonne idée. Nous allons voir avec les acteurs réunionnais s'il y a une étude à mener sur cette question et si nous pouvons aider à mettre en place des solutions.

Si la solution fonctionne, nous en ferons la promotion dans les autres territoires qui pourraient s'en inspirer.





INTRODUCTION
**5 ANS DE
NUMÉRIQUE
EN COMMUN[S] :**
Un premier bilan pour
la médiation numérique

LA NAISSANCE DE L'ILLECTRONISME

Enfant de l'Internet

Le mot illectronisme est un des mots de la langue française dont on peut dater la naissance. Mot-valise formé sur les mots illettrisme et électronique, il s'inspire du terme anglais *information-illiteracy*, ce mot désignant le fait de ne pouvoir utiliser les ressources numériques, faute de connaissances nécessaires.

Il semble que ce soit le Premier ministre Lionel Jospin qui l'ait employé pour la première fois lors d'un discours à Houtin en 1999 : « *L'internet ne doit pas nourrir de nouvelles inégalités dans l'accès au savoir. Il revient au service public de veiller au développement équilibré de ces technologies sur le territoire national et à l'égal accès de tous aux contenus essentiels que diffusent ces réseaux. À travers l'École, en particulier, l'État peut prévenir «l'illectronisme», avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme.* »

En 1999, lorsque ce discours est prononcé, Internet est encore peu répandu. Certes, depuis 1992, il est possible

de se connecter à ce réseau en passant par le Minitel (mail, usenet et quelques accès à des logiciels), mais les usagers et usagers se comptent sur les listes des universités et écoles d'ingénieurs. Pourtant, l'électronique est déjà présente avec les Personal Computers (P.C.) qui permettent depuis la fin des années soixante-dix aux entreprises et aux particuliers de s'équiper.

Les premières connexions grand public à l'internet débutent en 1994. Il est alors possible, à l'aide d'un Modem, d'obtenir un accès en utilisant les réseaux téléphoniques, via un système à bas débit.

La première offre en France date de février 1994. Le premier cybercafé ouvre, quant à lui, en 1995. Il faut attendre le début des années 2000 et l'arrivée du système ADSL pour que le réseau se répande.

La généralisation des réseaux ADSL puis de la fibre optique, le développement de la téléphonie mobile jusqu'à la récente 5G ont amené l'Internet au

cœur du quotidien des citoyennes et des citoyens : échange de courriels, émergence des réseaux sociaux, streaming, mais également développement d'une économie marchande en ligne. Au-delà de l'échange d'informations conscient, l'Internet amène le développement d'une nouvelle domotique. Les objets aussi entrent en réseau.

L'État y a vu un moyen de réduire ses dépenses, en numérisant une partie de ses services, tout en réduisant le temps d'attente des administrées et administrés. La crise du Covid 19 en 2020 révèle l'importance du réseau internet pour maintenir une continuité des services sur fond de confinement et de lutte contre la pandémie. L'illectronisme devient alors une évidence. Il est malheureusement devenu un « avatar » de l'illettrisme.

Le premier fournisseur d'accès sur le territoire national s'appelle Worldnet. Il est suivi par un second fournisseur : France net.



LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Une approche née avec la numérisation des sociétés

Pour répondre à la question de l'illectronisme, chercheuses et chercheurs, actrices et acteurs de l'Éducation populaire et travailleuses et travailleurs sociaux ont commencé à forger des outils et inventer le concept de médiation numérique. Coopérative des acteurs de la médiation numérique, La Mednum donne pour définition à ce concept :

« La médiation numérique désigne les ingénieries, c'est-à-dire les techniques, permettant la mise en capacité de comprendre et de maîtriser le numérique, ses enjeux et ses usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir et développer son pouvoir d'agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...), dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie. »

Quand la médiation numérique est-elle née ? En même temps que son objet, c'est-à-dire la digitalisation des sociétés avec les ordinateurs personnels, puis avec l'émergence de protocoles d'échanges d'informations comme le TCP/IP.

Avant 1997, les initiatives prises par le ministère de la Culture et de la Commu-

nication sont ponctuelles et liées à des événements. Il faut attendre 1998 pour que la France lance les Espaces culture multimédia (ECM)¹, en lien avec le projet des emplois jeunes, les animatrices et animateurs étant souvent recrutés sous ce statut. Un ECM. doit regrouper au moins cinq postes informatiques. En 2001, près de 150 ECM existent à travers la France, Outre-mer compris. Les médiathèques jouent alors un rôle de premier plan en hébergeant un grand nombre de ces ECM.

À partir de 2001, c'est le dispositif des Cyber-bases qui monte en puissance, porté par un projet de la Caisse des dépôts et consignations. (Le dispositif a pris fin en 2014.) Il s'agit alors de financer un espace dans lequel des débutantes et débutants peuvent se former aux outils numériques : les Technologies de l'information et de la communication (TIC). La première Cyber-base de France est inaugurée à Vesoul en 1999. En 2014, lorsque le dispositif s'achève, il en existe en France, Outre-mer compris, près de 800. Et La Réunion n'en manque pas. On y trouve même une Cyber-base Saint-Pierre, spécialisée dans l'accès au numérique pour les non-voyantes et non-voyants et les mal voyantes et mal voyants : la Cécibase², (financée par le Département de La Réunion).



LA → MEDNUM

Une réponse aux changements dans les financements publics

Le tournant des années 2010-2020 voit la donne doublement changer. Le numérique prend de plus en place dans la société, tandis que la question de son accès physique se pose moins ; l'État change d'approche dans le financement des projets, sous l'influence des évolutions au niveau européen. Il s'agit alors de former les citoyennes et les citoyens pour leur donner un accès effectif à leurs droits.

C'est dans ce contexte que soixante-dix acteurs de la médiation numérique et la puissance publique décident de former en 2017 une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) : La Mednum. Celle-ci a pour mission de « structurer le secteur de la médiation numérique et d'outiller les acteurs, pour faire changer d'échelle les solutions et dispositifs de médiation numérique qui disposent d'un potentiel économique. »

La Mednum accueille à son capital les acteurs de la médiation numérique au sens large ainsi que les collectivités, l'État et les grandes entreprises de l'économie numérique qui participent à construire, diffuser et partager des solutions.

Elle mobilise les compétences métiers présentes dans les territoires, dans son réseau de sociétaires, afin d'apporter des solutions adaptées et territorialisées à ses commanditaires qui souhaitent agir à grande échelle. Dernier point, la SCIC apporte l'ingénierie, financière, projet, pédagogique, qui est nécessaire pour catalyser des coopérations autour de ces projets de grande ampleur.

À l'île de La Réunion, l'association Solidarnum participe à la fondation de La Mednum et devient son relais localement via le Club Mednum 974.

¹ Jean-Christophe THÉOBALT, « Les Espaces culture multimédia »,

² Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2002, n° 1, p. 74-76. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0074-008>
<https://www.departement974.fr/cecibase>

LA RÉUNION, UN TERRITOIRE CONSCIENT ET IMPLIQUÉ

En septembre 2018, lorsque les bénévoles de l'association Solidarnum lancent pour la première fois des rencontres Numérique en Commun[s], elles et ils sont loin d'être en retard par rapport à la Métropole, puisque leur événement précède de quelques semaines le premier NEC national.

Cinq ans plus tard, en décembre 2022, en célébrant le cinquième anniversaire de l'événement, elles et ils peuvent noter avec fierté, que, grâce à eux, La Réunion est le seul département à avoir organisé un NEC local tous les ans. En 2019, La Réunion invite l'ensemble des territoires ultramarins pour un NEC+Ultra.

Grâce à l'action de l'association Solidarnum

Ce document, après avoir précisé les conditions dans lesquelles s'implante la médiation numérique dans l'île, présente l'ensemble des travaux des différents NEC, avant de tracer quelques pistes pour le développement de cette dernière et de laisser la parole à quelques grands témoins.

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Qu'est-ce que c'est ?

Numérique en Commun[s] est un dispositif ouvert à toutes et à tous, mobilisable par toutes celles et ceux qui souhaitent créer un temps de réflexion et de travail en commun sur leur territoire. Il a donné naissance à plusieurs dizaines de NEC locaux organisés sur l'ensemble du territoire français, tous cofinancés par le Programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)¹.

Les Carnets NEC visent à documenter l'ensemble de ces événements organisés partout en France. La compilation de ces carnets permet :

- d'avoir une connaissance plus fine des activités et stratégies en cours ;
- d'analyser à quelles conditions le numérique peut être considéré comme démocratique et relevant de l'intérêt général ;
- de mettre en évidence les bonnes pratiques dans chaque territoire, tout en incarnant les orientations prises par la stratégie nationale pour un numérique inclusif.

¹ Voir : agence-cohesion-territoires.gouv.fr/societe-numerique-55.

NEC NEC 974 NEC+ULTRA



Que signifient ces sigles ?

Au niveau national, la première rencontre Numérique En Commun[s] a eu lieu les 13 et 14 septembre à l'école d'architecture de Nantes, sur l'île de Nantes. Avec pour titre, « *Écrire la société numérique de demain* », le premier **NEC** a de nombreuses ambitions : « *La technologie n'est pas une fin en soi : poser la question du « pourquoi » et faire émerger les éléments structurants d'une culture numérique commune.* »

L'événement se donne également pour mission de « *rassembler les acteurs et les réseaux qui ont chacun des éléments de réponse et les mettre en condition d'avoir cette discussion en croisant les cultures et les expériences* ». Le NEC est un événement apprenant pour attirer et outiller les décideurs publics.

Il laisse des traces des échanges et s'articule autour de parcours.

Dès la première année, le NEC est doublé d'un **NEC 974**, événement local, organisé pour la première fois au MOCA les 3 et 4 septembre 2018, avec la même thématique que sur le plan national. Depuis 2018, cinq événements ont été organisés dans l'île, seul territoire à avoir maintenu cette continuité.

Huit jours après le premier NEC 974, les représentantes et représentants de La Réunion s'envolent pour Nantes afin de participer au NEC+Ultra qui réunit les territoires d'Outre-mer pour une mise en commun de leurs connaissances. La Réunion accueille à l'occasion de son événement de 2019, un **NEC+Ultra**.

LES NEC 974 et leurs thématiques

NEC 2018

3 et 4 septembre 2018 au MOCA

« *Écrire la société numérique de demain à La Réunion* »

NEC+ULTRA 2019

22, 23 et 25 octobre 2019 au MOCA

« *Faire ensemble la société numérique ultramarine de demain* »

NEC 2020

19 et 20 octobre 2020, en format dématérialisé

« *Tous aidants, tout le temps, afin de construire un numérique inclusif, éthique et durable* »

NEC 2021

17 et 18 novembre 2021, au MOCA

« *L'inclusion numérique : Pour qui ? Par qui ? Pourquoi ? Comment ?* »

NEC 2022

6 et 7 décembre 2022, au MOCA

« *L'inclusion numérique : levier culturel, économique et social ?* »



LE CONSEIL DE LA CULTURE, DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENVIRONNEMENT

Le Conseil de la culture, de l'éducation et de l'environnement (CCEE) est une assemblée consultative chargée d'éclairer le Conseil régional par des avis dans les domaines culturel, éducatif et environnemental. Créé par la loi n° 82-1171 du 31 décembre 1982 et installé pour la première fois en 1984, le CCEE de La Réunion est composé de 28 membres, répartis en quatre collèges : vie culturelle; vie éducative, enseignement et recherche; protection et animation du cadre de vie; ainsi qu'un représentant des personnalités qualifiées.

Consultés par la Région Réunion sur l'ensemble des questions de culture, d'éducation et d'environnement, les conseillères et conseillers portent en leur sein les réflexions des membres de la société civile organisée. Elles et ils sont souvent appelés « l'Assemblée du premier mot ». La tâche du dernier mot dans la décision finale revenant toujours aux élus et élus de notre démocratie représentative.

Le CCEE inclut ses actions, suivant quatre mots d'ordre :

OUVRIR

largement aux générations nouvelles les voies de l'avenir tout en assumant l'Histoire, et en garantissant le respect des langues et des cultures ;

CONSTRUIRE

un système éducatif ouvert à toute la jeunesse, ambitieux, performant, conciliant la transmission des savoirs, la construction de la citoyenneté et la qualification professionnelle ;

PRÉSERVER

l'espace, la forêt, le littoral, la biodiversité, tout en répondant aux impératifs de développement de l'agriculture, de la pêche, du tourisme, et en faisant face aux urgences en matière de logements, d'équipements publics, de transport...

FAVORISER

le dialogue des expertises pour mieux éclairer la complexité.

En 2022, le Conseil est présidé par Roger Ramchetty.

SOLIDARNUM

Née il y a neuf ans, l'association Solidarnum se fixe comme objectifs de participer activement au développement numérique harmonieux des territoires de La Réunion et des Outre-mer, en permettant la réduction de la fracture numérique touchant certaines couches sociales ou géographiques de la population et en animant un réseau d'acteurs proposant des actions ou des services d'inclusion numérique.

Membre de La Mednum, coopérative des acteurs de la médiation numérique, Solidarnum anime le réseau Mednum 974. Elle organise localement, depuis 2018, les rencontres Numériques en Commun[s]. Solidarnum pilote plusieurs projets, notamment Zot Fabrik, fabrique de territoire sur le Nord-Est.

Elle pilote le Run FabLab, fablab situé sur Sainte-Clotilde, et l'ensemble des projets qui y sont liés. Le projet est né en 2014 et possède ses propres locaux rue Albert Lougnon, dans la technopole, depuis 2017.

L'association porte également de nombreux projets autour de l'inclusion et de l'inclusion numérique, tels que le Kaz FanmBrik, qui permet à des femmes d'apprendre à réaliser des objets artisanaux, à partir d'outils performants. Solidarnum anime également le pôle Ordi2.0 La Réunion Mayotte, la filière Recyclage écociroyen depuis 2011.

L'association est présidée en 2022 par Daniel Membrives



Site internet : <http://solidarnum.org/-le-reseau-.html>



PARTIE I
**ÉTAT DES LIEUX
SUR LE NUMÉRIQUE
À LA RÉUNION**

LA RÉUNION FACE À LA MONTÉE DE L'ILLECTRONISME

En mai 2018, dans une question écrite au secrétaire d'État¹ auprès du Premier ministre, chargé du numérique sur la situation d'internet à La Réunion, la sénatrice Nassimah Dindar attire l'attention de ce dernier sur le fait que « *la situation d'internet à La Réunion est marquée par son insularité et son éloignement de la France métropolitaine, qui induit un retard technologique comparé à elle.* » Après avoir rappelé la dépendance aux câbles sous-marins et à leur faible débit, l'élue indique :

« *L'accès à internet devenant de plus en plus incontournable, l'un des enjeux politiques majeurs est la réduction de la fracture numérique. Sur l'île, elle prend deux formes : le travail pour l'accès généralisé à internet et le rattrapage du niveau de qualité et des prix mesurables en métropole.* »

A bien des égards, son intervention résume une vision très largement partagée au sein des élites politiques de l'île, tous courants confondus. L'histoire de l'internet à La Réunion montre paradoxalement que l'île n'est pas en retard sur tout l'équipement et que sur ce plan, elle a, au contraire, pris de l'avance par rapport au reste de la France. En 2020, La Réunion est le premier DOM sur la vitesse d'accès². Fin 2021, le taux de couverture de la fibre est de 90% du territoire (contre 70% en métropole)³.

Ce succès est le résultat d'un travail d'information. Dès les années quatre-vingt-dix, les décideurs de l'île sont initiés aux potentiels offerts par le numérique. Suivant une initiative prise à Nantes, les associations de l'Éducation populaire et l'Université de La Réunion

impulsent des Universités de la Communication de l'Océan Indien (UCOI).

Ces UCOI. préparent le terrain pour une politique d'investissement qui débute au début des années 2000. Sur l'équipement des ménages, La Réunion suit de près la situation en Métropole et quand la sénatrice interpelle le secrétaire d'État en 2018, La Réunion est largement pourvue (câbles sous-marins mis à part). L'anthropologue Michel Watin (*voir interview ci-après*) relève cependant de nombreuses limites dans le développement de l'internet. Celui-ci creuse les écarts entre les territoires. En 2018, le premier NEC 974 consti-

tue un tournant dans la mesure de la maîtrise de l'internet à La Réunion. Les travaux des participantes et des participants pointent un phénomène nouveau : l'illectronisme et ses conséquences.

Un an plus tard, en 2019, ce terme entre de plain-pied dans les délibérations du Conseil régional, à travers une ligne budgétaire votée par la collectivité.

Après le rattrapage matériel, l'heure est au travail humain dans une île à la situation économique tiraillée entre un dynamisme incontestable et la persistance d'une très grande pauvreté.

1 - <https://www.senat.fr/questions/base/2018/qSEQ180504980.html>

2 - https://www.megazap.fr/Vitesse-de-connexion-et-cout-de-l-internet-haut-debit-fixe-a-travers-le-monde-L-ile-de-la-Reunion-tire-son-epingle-du_a6714.html

3 - <https://reunionthd.re/la-fibre-a-la-reunion-a-fin-2021/>

UN RATTRAPAGE SUR L'ÉQUIPEMENT

Il faut attendre 2002 pour que l'île soit raccordée au système internet mondial via un câble sous-marin : le câble SAFE (South Africa Far East). Celui-ci permet d'augmenter le trafic disponible. Un second câble est posé par France Telecom en 2009 : le LION (Lower Indian Ocean Network) pour relier Madagascar, La Réunion et Maurice. Un câble sous-marin en fibre optique complète le dispositif en 2021 : METISS (MEltingpoT Indianoceanic Submarine System).

L'île connaît longtemps un retard par rapport à la Métropole du côté des fournisseurs d'accès. Le coût des offres y est notamment beaucoup plus élevé qu'en France hexagonale. À cause de ces prix, en 2005, 10 % de la population réunionnaise dispose d'un accès à

internet. Il faut attendre 2017 pour que La Réunion rattrape en partie son retard sur la Métropole, avec 78 % des Réunionnaises et Réunionnais connectés (contre 85 % en Métropole). En 2023, l'Autorité de régulation des réseaux de communication électroniques et des postes relève que La Réunion fait partie des départements les plus fibrés de France.

Aujourd'hui, six fournisseurs d'accès pourvoient aux besoins de la population réunionnaise avec des offres allant de 29 euros à 99 euros. Du côté du réseau téléphonique, quatre entreprises fournissent des accès aux Réunionnaises et aux Réunionnais. Depuis le 9 juin 2022, la 5G est accessible dans l'île avec le déploiement des premières antennes sur Saint-Denis.

HISTOIRE DE L'INTERNET À LA RÉUNION

Si la création du premier modem permettant d'envoyer des données numériques via le réseau téléphonique date de 1958¹, il faut attendre 1992 pour qu'un million d'ordinateurs soient connectés ensemble aux Etats-Unis.

À l'île de La Réunion, les premières offres d'accès à l'internet via le système téléphonique sont proposées, quatre ans plus tard, en 1996, avec plusieurs fournisseurs locaux : Guétali, RunNet ou Océanes. S'il existe des modems dans l'île, quasiment en même temps qu'en Métropole, ces derniers sont très peu répandus et restent utilisés par une poignée de connaisseuses et connaisseurs.

1 - Les laboratoires Bell créent ce système.

UN ACCÈS AU HAUT DÉBIT MAIS UNE IMPORTANTE FRACTURE NUMÉRIQUE

Neuf Réunionnaises et Réunionnais sur dix accèdent aujourd'hui à l'internet via un système à Haut débit. Le réseau mobile est par ailleurs un des meilleurs de France, note Bernard Grollier pour le journal les Echos, le 7 avril 2022. Cependant un quart des Réunionnaises et Réunionnais n'utilisaient jamais internet en 2017. L'INSEE constate :

Malgré l'étendue des réseaux sur l'île et un niveau d'équipement qui rattrape progressivement

celui de la métropole, 23 % des Réunionnais déclarent ne s'être jamais connectés à internet, contre 16 % des métropolitains. Très peu de jeunes sont concernés, mais dès 45 ans, plus encore que pour l'équipement à domicile, le décrochage est très marqué. Ainsi, 28 % des 45-59 ans n'ont jamais utilisé internet à La Réunion, contre 7 % en métropole. La fracture s'accroît au-delà de 60 ans, avec 64 % des seniors totalement en marge du numérique.



LES UNIVERSITÉS DE LA COMMUNICATION DE L'OcéAN INDIEN

Des rencontres qui préparent la numérisation de l'île

La réflexion consacrée aux usages nés des nouvelles technologies de l'information et de la communication n'est pas neuve. En 1994, les Universités de la Communication de l'Océan Indien inaugurent un cycle de réflexions autour du numérique, préfigurant les NEC, notamment sur la question de l'exclusion.

Les 28 et 30 mars 1994, la première Université de la Communication de l'Océan Indien voyait le jour, inspirée par l'Université d'Été de la Communication organisée par le CREPAC et la Ligue de l'enseignement à Hourtin en Gironde. Cet événement vise à mettre en réseau les actrices et acteurs de la communication et des nouvelles technologies dans la zone. Une seconde édition suit les 22, 23 et 25 mai 1995 au village VVF de Saint-Gilles avec 614 participantes et participants, dont 75 venus de l'extérieur.

L'UCOI se voit alors comme une université à ciel ouvert, à laquelle les étudiantes et étudiants sont conviés. Les débats portent alors sur la place de la télévision, mais également sur l'utilisation de l'informatique dans le domaine scolaire, avec la démonstration de logiciels comme Windows 95. L'édition 1996 porte un titre ambitieux : « À la conquête des autoroutes du savoir ». Des ateliers abordent alors les enjeux de l'internet pour l'océan Indien.

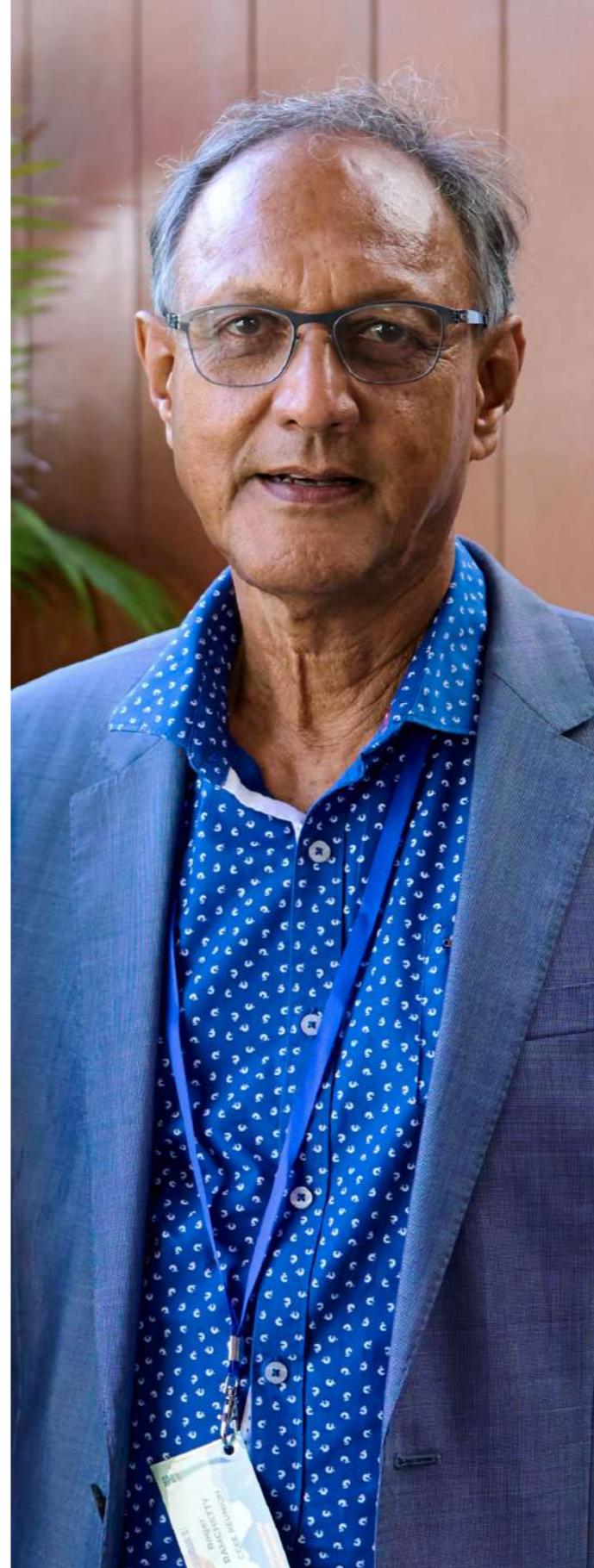
En 2002, Roger Ramchetty, délégué général de l'UCOI, note dans la présentation de l'édition consacrée aux « Ar-

chipels de la mondialisation » :

« La première édition UCOI a eu lieu à La Réunion en 1994. De cette première expérience sont nés un constat et un pari. Le constat, c'est que la distance, ça n'existait plus : chaque point du globe, fut-il situé dans le plus ultra périphérique des archipels du globe, pouvait devenir, par la magie des entrelacs de réseaux et de tuyaux, le centre même du monde. Le pari, c'est que nous ne laisserions pas passer cette chance. »

Dès 2002, des réunions publiques posent la question « des réseaux entre intégration et exclusion ». « Les réseaux, si on n'y prend pas garde, peuvent générer des ghettos par l'impossibilité d'accès pour des raisons économiques ou par absence de savoir. »

Au fil des éditions, se lisent les nouveaux défis suscités par l'émergence des nouvelles technologies. Ainsi l'édition de 2003 aborde la question du Haut débit. En 2004, le dixième anniversaire de l'UCOI en appelle à « une nouvelle mondialisation » placée sous le signe de la coopération et des échanges. Au cœur des échanges, il y a la défense des cultures locales. En 2007, la onzième édition de l'UCOI est également la dernière sous ce nom. Le paysage change et l'édition, baptisée « Identités » prend pour second nom « les Rencontres de la Culture Numérique ». Lors de cette édition, un échange a lieu autour des Espaces publics numériques et leur mission de « réduire la fracture numérique ».



LA FILIÈRE NUMÉRIQUE, UNE FILIÈRE DYNAMIQUE

Créatrice d'emplois, la filière numérique compte en 2020, près de 4 000 salariées et salariés, essentiellement dans le secteur des télécommunications.

Elle représente 2,5 % de l'emploi dans l'île. Le secteur des télécommunications concentre la majorité des postes (1 700 emplois). On retrouve ensuite les secteurs de la fabrication industrielle de TIC (740 emplois), de la programmation (700 emplois), et du commerce/réparation de biens numériques (600 emplois). Enfin, 200 personnes travaillent dans le secteur du traitement de données/édition de logiciels.

La Réunion fait partie des 83 communautés French Tech, écosystème regroupant des start-up françaises, des investisseurs, des décideurs et des créatrices et créateurs de communauté.

L'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) relève : « ce titre prouve que l'île est un territoire favorable au développement des start-up et à l'accueil des entrepreneurs. Il est valable 3 ans, renouvelable, et donne la possibilité au territoire de mobiliser le « French Tech Community Fund », un fonds de financement destiné aux communautés French Tech pour les aider à porter des projets d'envergure ».

UNE ÉCONOMIE DYNAMIQUE UNE PAUVRETÉ IMPORTANTE

L'île de La Réunion connaît une situation ambivalente ; économie dynamique, l'île peine à intégrer la totalité de sa population, dont une partie importante vit sous le seuil de pauvreté.

Hors crise sanitaire de 2020, La Réunion affiche une bonne santé économique, si on se fie uniquement à la croissance de son produit intérieur brut. En 2021, celui-ci progresse de 6,7 %, en rattrapage post Covid. Pourtant la situation masque de nombreuses

inégalités. Avec 343 000 personnes (NDLR, soit près de 40 % de la population) vivant sous le seuil de pauvreté monétaire, La Réunion connaît une situation « hors norme », soulignent Nelly Actif et Manuela Ah-Woane, de l'INSEE.

Cette situation s'explique par un très fort taux de chômage dans l'île, qui touche un actif sur quatre, soit 22,8 %. Le chômage des 18-29 ans monte à 39,1 % de la population.

La situation salariale est par ailleurs inégalitaire. 20 % des Réunionnaises et Réunionnais les plus riches captent 42 % des revenus, tandis que l'indice de Gini, mesurant l'inégalité salariale est de 0,39 pour La Réunion contre 0,29 pour la Métropole. Dernier point, pesant sur les plus fragiles socialement, les prix sont 10,9 % plus élevés dans l'île qu'en Métropole.

Économiquement, La Réunion a connu une forte croissance entre 1993 et

2007, avec un taux de croissance annuel de 5 %. L'île reste cependant en deçà des moyennes du reste du territoire national.

La balance commerciale est très largement déséquilibrée avec des importations à 5,3 milliards d'euros en 2020 pour des exportations s'élevant à 293 millions d'euros.

Cette même année 2020, l'économie réunionnaise a créé 4 700 emplois.

BILAN ÉCONOMIQUE 2021 À LA RÉUNION

En 2021, l'activité économique repart fortement à La Réunion. Malgré les restrictions visant à limiter la propagation de la Covid-19, le produit intérieur brut (PIB) en euros constants progresse de 6,7 %. Cette forte reprise fait suite à la chute de l'activité en 2020 (- 4,2 %), consécutive à la crise sanitaire. En 2021, le PIB est ainsi supérieur de

2,3 % à son niveau moyen de 2019. Il est tiré à la hausse par les différentes composantes de la demande intérieure : consommation des ménages, consommation des administrations publiques et investissement.

Cette reprise de la demande intérieure creuse le déficit extérieur. Malgré une inflation plus élevée que les années

précédentes, le pouvoir d'achat des ménages progresse de 2,1 % en 2021. En 2021, l'emploi salarié augmente de 5,0 %, soit une création nette de 13 300 emplois en un an. La croissance de l'emploi salarié est deux fois plus élevée à La Réunion qu'au niveau national (+ 2,8 %), et la plus forte depuis dix ans. Le secteur privé est à l'origine des trois

quarts des emplois salariés créés sur l'année.

Grâce à un marché du travail bien orienté et à un moindre recours au dispositif d'activité partielle, les salaires perçus par les ménages augmentent de 8,3 % en 2021.



L'ILLECTRONISME ENFANT DE L'ILLETTRISME ?

Difficile de ne pas lier les deux questions. L'illectronisme, impossibilité d'utiliser pleinement le numérique, est intimement lié à un phénomène touchant La Réunion et concernant près d'une Réunionnaise ou Réunionnais sur huit : l'illettrisme.

L'ILLETTRISME CONCERNE 116 000 individus

« En 2011 à La Réunion, 116 000 personnes sont en situation d'illettrisme, soit 22,6 % des 16 à 65 ans ayant été scolarisés en France. Ce nombre a augmenté de 16 000 personnes entre 2007 et 2011 en raison notamment de la croissance de la population. Les hommes sont deux fois plus en difficulté que les femmes. Les conditions de vie durant l'enfance sont déterminantes sur les compétences à l'écrit : les personnes qui ont connu des difficultés financières, qui parlaient uniquement créole, qui

ne lisaient jamais ou dont les parents n'avaient pas de diplôme rencontrent plus de difficultés à l'âge adulte. » Au-delà de la question de l'illettrisme, la pratique de la lecture reste moins répandue à La Réunion avec 43 % des personnes âgées de 15 ans et plus contre 70 % en Métropole. Cela étant, la pratique de la lecture évolue, puisque 51 % des Réunionnaises et Réunionnais de 15 à 24 ans déclarent lire des livres contre 35 % des personnes de 60 ans et plus.

LES LANGUES DE LA ZONE ET LEUR PART DANS L'ÎLE

La Réunion est le département d'Outre-mer ayant la plus faible présence d'étrangers, ceux-ci représentant à peine 1,8 % de la population. Les plus nombreux sont les Malgaches, suivis par les Mauriciens et enfin les Comoriens. Français, les Mahorais n'entrent pas dans cette statistique. « La population originaire de Mayotte s'est considérablement étoffée sur l'île ces dernières années, relève Mélanie

Mezzapezza dans la thèse qu'elle consacre au quartier de la Chaumière. En 1999, le nombre de personnes nées à Mayotte vivant à La Réunion était de 6056... Si l'on se place du point de vue de l'interlocuteur se désignant comme mahorais, j'établirai une fourchette entre 60 000 et 65 000 personnes se revendiquant comme mahoraises et étant présentes à La Réunion. »

UNE ÎLE PLURILINGUE

Île française de l'océan Indien, La Réunion regroupe une population parlant plusieurs langues et créant une société multilingue. Si le français est la langue (principale) de l'administration, le créole réunionnais est très largement majoritaire sur l'île. Avec la présence d'individus venus des autres îles de l'océan Indien, quelques langues tels que le magalasi ou le shimahoré y sont également pratiqués quotidiennement, sans qu'une mesure précise de cette pratique soit effectuée.

La dernière étude de l'INSEE de 2010 rappelle que le créole réunionnais est pratiqué, comme langue exclusive, par plus de la moitié de la population réunionnaise. C'est la langue régionale la plus pratiquée en Outre-mer. 8 % des Réunionnaises et Réunionnais pratiquent exclusivement le français, tandis que 38 % vivent une situation de bilinguisme français créole. En 2019, une nouvelle étude de l'INSEE souligne que 81 % des Réunionnaises et Réunionnais de plus de 15 ans déclarent maîtriser la langue créole.



LA RÉGION RÉUNION

Face au défi de la numérisation de l'île

Depuis la loi NOTRe de 2015, les régions ont vu leurs attributions progresser. La lutte contre la fracture numérique et pour l'aménagement est cependant une compétence partagée avec les départements. A La Réunion, c'est la Région qui a pris en charge l'essentiel de l'aménagement du territoire, le Département étant intervenu dans l'aménagement des collèges. Récemment, le Département a lancé un appel à projets concernant la lutte contre l'illectronisme¹.

La Région est à la manœuvre depuis plusieurs années et ce, quelles que soient les majorités. De 1998 à 2010, la majorité de gauche emmenée par le Parti communiste réunionnais de Paul Vergès a lancé les grands travaux de raccordement de l'île via les câbles

sous-marins et initié l'implantation d'internet dans les administrations et lycées. Son successeur, Didier Robert, à la tête d'une majorité de droite, a, pour sa part, développé l'installation de la fibre et du Wifi. Depuis 2021, la majorité de gauche, emmenée par Huguette Bello met en place une politique autour du désenclavement, avec un projet de nouveau câble sous-marin, un travail autour de la sécurité et une action en faveur de la lutte contre l'illectronisme².

Les délibérations budgétaires du Conseil régional de 2014 à 2022 permettent de suivre l'évolution récente des politiques de la collectivité. On y note une volonté d'équiper l'île, puis, à partir de 2019, soit quelques mois après le premier NEC, l'apparition de la lutte contre l'illectronisme.

1 - <https://www.departement974.fr/actualite/appel-projets-action-de-lutte-contre-lillectronisme-lillelectronisme-2023-cloture>
2 - Voir ci-après l'interview de Normane Omarjee.

Normane Omarjee,
vice-président de la Région
Réunion, en charge
du Désenclavement aérien,
maritime et numérique



MICHEL WATIN

Représentant le préfet de La Réunion lors du NEC 2022

« Les inégalités spatiales ont été amplifiées »

Anthropologue et professeur à l'Université de La Réunion, aujourd'hui retraité, Michel Watin revient sur le déploiement des réseaux numériques à La Réunion, dont il a suivi la mise en place entre 2000 et 2010. Il rappelle que l'ordre dans lequel les territoires ont été équipés a contribué au creusement des écarts de développement.

Comment s'est décidé le déploiement des infrastructures dans l'île ?

Michel Watin : En 2000, il y avait quelques balbutiements autour de l'internet dans l'île, mais elle était très peu équipée. Le Conseil régional, alors dirigé par Paul Vergès, a souhaité équiper La Réunion afin de l'ouvrir à l'international et proposer un nouveau service public. C'est ce qui donne naissance au schéma directeur des télécommunications de La Réunion, qui est lancé sur la période 2000-2006, puis prolongé jusqu'en 2012.

Comment relier La Réunion au monde ?

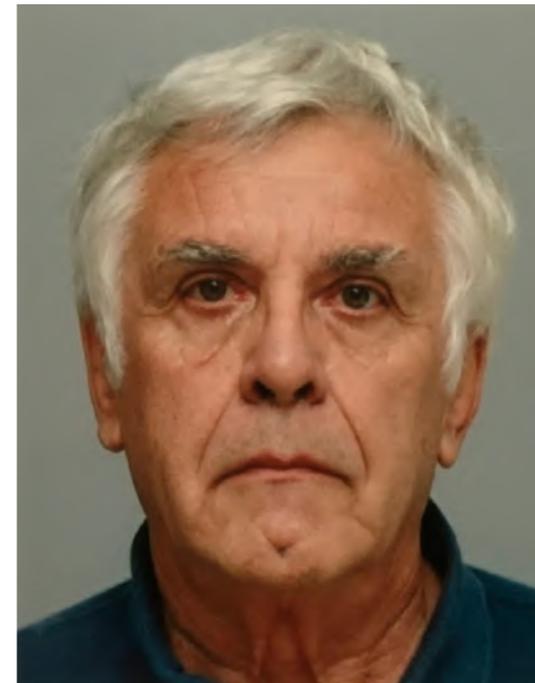
M.W. : À l'époque, il existe deux faisceaux hertziens, qui servent essentiellement pour la télévision et trois liaisons satellitaires, ce qui est insuffisant. La Région va donc impulser la mise en place du câble sous-marin SAFE, qui relie le Portugal à l'Inde en passant par les Mascareignes. En parallèle, la

région équipe l'île d'un réseau ADSL, qui mesurera 406 kilomètres en 2006. Ce réseau permettait ensuite aux fournisseurs d'accès de proposer à leurs clients une connexion.

Est-ce que ce réseau a atteint tous les objectifs que s'était fixés la Région ?

M.W. : La Région voulait développer les TIC pour corriger les inégalités spatiales et atténuer la fracture sociale au moyen du numérique. Dans l'idéal, il s'agissait de connecter tout le monde, ce qui a été le résultat final de ces travaux. Malheureusement, ce travail a été conduit en débutant par les zones les plus favorisées et en terminant par les zones défavorisées.

On a débuté par l'équipement de l'hypercentre de Saint-Denis, ainsi que La Montagne pour terminer en 2005 par les Hauts, avec La Plaine des Cafres. Saint-Philippe est le dernier territoire, équipé en 2006.



En quoi cet ordre de construction a joué sur le développement des territoires ?

M.W. : Ces six ans d'écart n'ont pas corrigé les disparités, bien au contraire. Les pôles urbains sont devenus plus attractifs. On constate, par exemple, une croissance de la circulation automobile sur Saint-Denis avec l'arrivée du net. La possibilité d'être connecté attire des entreprises et donc des créations d'emplois.

Quels autres changements ont été induits par l'arrivée de l'internet dans l'île ?

M.W. : On constate un affaiblissement des quartiers. Le quartier à La Réunion est un lieu de vie et un espace d'appartenance. Le développement des télécommunications permet aux individus de quitter cet espace tout en restant en contact avec la cellule familiale.

On passe d'une proximité de contiguïté à une proximité de connectivité. La

famille reste importante, mais le lien passe désormais par les télécommunications. Les trois quarts des connexions quotidiennes sont des connexions domestiques.

Ce contact peut se faire sur longue distance ?

M.W. : Oui, avec Éliane Wolff nous avons étudié l'émergence de la diaspora réunionnaise, grâce à l'outil numérique. Le lancement du site « Réunionnais du Monde » a mis en lumière l'existence d'une diaspora à travers le monde.

À l'époque, ce sont entre 150 000 et 200 000 Réunionnais qui vivent hors de l'île. Cette mise en lumière facilite d'ailleurs le saut par-delà la mer et le maintien d'un contact avec l'île. On voit par exemple le site de radio Freedom être utilisé par des Réunionnais qui se tiennent ainsi au courant des événements dans l'île.

Est-ce que l'image que La Réunion a d'elle-même changé avec l'arrivée du net ?

M.W. : Il y a un impact sur la perception que l'île a d'elle-même. On voit aussi sur cette période un renforcement des liens avec les pays d'origines, tels que la Chine et l'Inde. Le net permet de fluidifier des contacts avec une famille éloignée, de nouer ou de renouer des liens, par-delà les frontières. On voit à ce moment-là un renouveau culturel dans les communautés. Pour prendre un exemple, de nombreux temples hindouistes sont repeints durant cette période, avec l'aide d'artistes indiens. ■

2014-2022

ÉQUIPER LA RÉUNION

Délibérations du CONSEIL RÉGIONAL sur l'accès au numérique

Les projets de budget primitif et les orientations budgétaires de la Région Réunion constituent des documents incontournables pour suivre l'évolution des investissements de la collectivité en matière d'accès au numérique. 2014 conclut le mandat 2010-2015 et témoigne des préoccupations de la collectivité en matière d'accès au numérique. Il s'agit alors d'équiper les familles, en aidant notamment les lycéennes et les lycéens.

Des actions sont menées pour faire baisser le coût de l'accès au numérique et équiper l'île d'un réseau de fibre ou de spots Wifi. Toutefois, la formation (hors scolaire) n'est pas absente, puisque des espaces publics numériques sont accompagnés. En 2019, pour la première fois, le mot « illettrisme » est employé dans un document public, rattachant cette notion à celle de la lutte contre l'illettrisme.

2014 : BAISSER LES TARIFS, ÉQUIPER L'ÎLE, FINANCER 70 ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES¹

En 2014, La Région Réunion se donne trois axes de travail : démocratisation du numérique, généralisation du e-tourisme et modernisation du service public (archives).

La démocratisation du numérique est déclinée à travers plusieurs plans. Le premier : le dépôt d'une demande de soutien financier à l'État au titre du fonds pour la Société numérique dans le cadre du plan « France Très Haut Débit », qui permet de financer le plan régional pour le très haut débit, lancé en 2018. Par ailleurs, la Région souhaite voir baisser les tarifs proposés aux Réunionnaises et aux Réunionnais par les fournisseurs de contenus pour qu'ils se rapprochent de ceux proposés en Métropole. Afin de faire baisser les ta-

rifs, la Région souhaite mettre en place un « transit de contenu », c'est-à-dire l'installation de serveurs pour stocker les contenus les plus populaires. La mise en œuvre de ce service est souhaitée pour 2014.

Le réseau Gazelle a été lancé en 2013, il vise à raccorder les sites administratifs, les lycées, musées, centres de formation, les Conservatoires, ainsi que les sites de santé. La maîtrise d'ouvrage est confiée à la SPLA Maraina. 2014 est consacrée aux études.

Le travail pour l'équipement de la population est également mené via le plan POP, comme « Plan Ordinateur Portable », lancé en 2010 et permettant aux élèves des lycées, ainsi qu'aux apprenties et apprentis, de bénéficier d'un bon d'achat pour un ordinateur portable équipé d'un système d'exploitation de type Linux. Soixante-dix espaces publics numériques sont ouverts sur le territoire de La Réunion.

Ces espaces accompagnent les usagers et les usagers, de l'initiation aux Technologies de l'information et de

la communication à la mise en place d'actions d'accompagnement plus spécifiques pour les démarches administratives, familiales et citoyennes en ligne et l'accompagnement des personnes en grande difficulté. La Région investit dès lors dans l'aide des équipements des espaces à hauteur de 650 000 euros (Autorisation de Paiement (AP) et Crédit de Paiement (CP)). Un travail est mis en place pour mettre à disposition les données publiques.

2015 : UN NOUVEAU PLAN POUR LA PÉRIODE 2015-2021

2015, année d'élections régionales, voit la majorité de Didier Robert rester aux commandes de la collectivité. La Région Réunion poursuit le travail mené dans le cadre du schéma directeur organisant pour les douze années à venir le déploiement des infrastructures Très Haut débit sur l'île. Des crédits européens ont été réservés sur le programme 2014-2020 et un accord préalable de financement dans le cadre du plan France Très Haut Débit a été

¹ - Les données présentées ici sont issues, sauf mention contraire, des documents de la Région Réunion sur les orientations budgétaires et les projets de budgets primitifs.



obtenu l'année passée. Ce plan vise à déployer la fibre optique dans chaque foyer d'ici 2026¹. Le plan pour le Très Haut débit bénéficie d'une autorisation de paiement de 182,2 M d'euros et d'un Crédit de Paiement de 500 000 euros.

Le réseau Gazelle, initié en 2014, entre dans la phase des appels d'offres. La Région poursuit, par ailleurs, le déploiement de zones Wifi dans les lycées de l'île. Les 70 espaces numériques publics sont également aidés. L'équipement des espaces numériques s'élève à 250 000 euros (AP et CP), ainsi que de 60 000 euros pour le CP.

Le plan POP devient le plan POP2 et inclut en plus de l'aide à l'achat des ordinateurs, une aide pour que les familles modestes puissent bénéficier d'une connexion internet à moindre coût.

2016 : POURSUITE DU PLAN POP

L'année 2016 voit la politique numérique réduite au seul plan POP2, ainsi qu'au projet Wifi Run, qui permet d'équiper des « hot spots ». Une partie de l'action régionale sur le numérique se mêle probablement aux budgets engagés dans la lutte contre l'illettrisme, notamment à travers les Cases à lire.

2017 : PLAN POP2 ET INTER-CONNEXION DES LYCÉES

En 2017, le plan POP2 est doté d'un budget de 7,5 M d'euros (AP) et 6,5 M (CP). Il est assorti d'une aide pour les familles les plus modestes afin de baisser le prix de leur facture internet à hauteur de 810 000 euros. 730 000 euros sont engagés pour équiper 80 hotspots. Les aides aux associations

gérant des espaces publics numériques sont portées à 87 000 euros en AP et 90 000 euros en CP pour les aider dans leur équipement, qui comprend entre deux et cinquante ordinateurs.

2018 : PLAN POP2 ET AIDE AUX FAMILLES

L'accès au numérique pour toutes et tous est, de nouveau, porté principalement par le plan POP2 pour un montant de 7,4 M d'euros en AP et de 6,5 M d'euros en CP. Le projet est accompagné d'une aide à la connexion pour les familles modestes, à hauteur de 500 000 euros en AP et 300 000 euros en CP.

2019 : APPARITION DE LA NOTION D'ILLECTRONISME

Pour la première fois, en 2019, l'onglet dédié à la maîtrise des savoirs de base au sein des budgets régionaux mentionne la notion « d'illectronisme » : *« La collectivité s'est engagée, aux côtés des autres acteurs institutionnels et de la société civile, depuis plusieurs années, afin de contribuer à enrayer l'illectronisme dans notre île, qui au-delà d'une méconnaissance des savoirs de base, constitue une forme d'exclusion sociale. Un second enjeu majeur est apparu ces dernières années : celui de l'illectronisme. »*

Le plan POP2 passe en phase POP3. Il inclut des tablettes tactiles détachables, utilisables en classe. En 2019, le financement du POP est de 11 M d'euros (AP et CP), tandis que l'aide à la connexion est de 720 000 euros. Cette année-là, la régie THD (Très Haut débit) reçoit, en plus du réseau



1 - En 2022, 225 000 foyers sur les 330 000 présents à La Réunion sont fibrés. <https://imazpress.com/actus-reunion/la-reunion-lun-des-departements-les-plus-fibres-de-france>

Très Haut débit pour lequel elle a été formée en 2018, la gestion du déploiement du réseau Gazelle, du Wi-Run et la gestion de la continuité territoriale numérique.

Pour la première fois, le développement de la médiation numérique est mentionné clairement et tel quel : L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. Pour répondre à cet objectif d'inclusion numérique, la médiation numérique occupe également une place importante dans les Stratégies des Développements des Usages et Services Numériques.

En 2018, les premières rencontres de la médiation numérique « NEC 974 » (Numérique en Commun[s]) se sont déroulées les 3 et 4 septembre au MOCA. Elles permettront de définir un plan d'actions opérationnel dans lequel la collectivité régionale prendra toute sa place en 2019.

Dans ce cadre, la Région a candidaté à la fin de l'année 2018, au sein du consortium d'acteurs publics et privés, à l'appel à projets « Hub France Connectée » lancé par la Banque des Territoires et la mission Société numérique de l'Agence Numérique, dont l'objectif est de faire émerger des acteurs d'envergure en capacité d'organiser et de multiplier les ressources et les acteurs de la médiation numérique

Faire de la lutte contre l'illettrisme et l'accès aux savoirs de base une priorité

sur un territoire. Le chapitre budgétaire consacré à cette question est alors de 100 000 euros en Autorisation de Paiement et de la même somme en Crédit de Paiement.

2020 : L'ILLECTRONISME INCLUS DANS LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

La lutte contre l'illectronisme est pleinement intégrée au système de lutte contre l'illettrisme, dans le cadre du plan régional Illettrisme / illectronisme, qui est doté d'une Autorisation d'Engagement (AE) abondée de 300 000 euros, auxquels s'ajoutent 300 000 euros supplémentaires. Le Crédit de Paiement (CP) est, lui, de 835 000 euros. Le dispositif couvre les « Cases à lire ».

2021 : ANNÉE D'ÉLECTION ET DE TRANSITION

Année d'élection, 2021 voit une nouvelle équipe, menée par Mme Huguette Bello, prendre les commandes de la Région Réunion. La lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme figurent dans les grandes orientations de la mandature pour 2021-2028, dans le chapitre « Pour une île solidaire et une Région assurant la cohésion sociale ».

Le texte indique : « Nous nous engageons pour que chaque personne acquière les clés de son autonomie. Si la réussite scolaire relève bien de l'École, qui permet à chaque enfant d'apprendre à lire, à écrire et compter, la réussite éducative dépend d'une mo-

bilisation plus large et collective autour d'un projet territorial. La Région Réunion y prendra toute sa part.

C'est le sens notamment de la mise en place par la collectivité régionale, en lien avec l'État, l'Académie, le Département, la Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DAAF) et la Caisse des Allocations Familiales (CAF), du plan pour la maîtrise des apprentissages et des savoirs de base qui lutte contre l'illettrisme, l'illectronisme et l'innumérisme¹ et qui s'étend jusqu'en 2027. Il comporte des enjeux prioritaires de prévention, de remédiation, d'autonomisation, notamment par la voie du numérique, de la professionnalisation des acteurs, d'accès et d'accompagnement des personnes en difficultés.

Nous nous appuyons également sur le service régional de la formation des adultes pour développer un large programme spécifique de lutte contre l'illettrisme et de remise à niveau.

Nous agissons enfin au plus près des territoires et nous nous inscrivons dans une

politique de proximité afin de toucher un plus grand nombre de personnes.

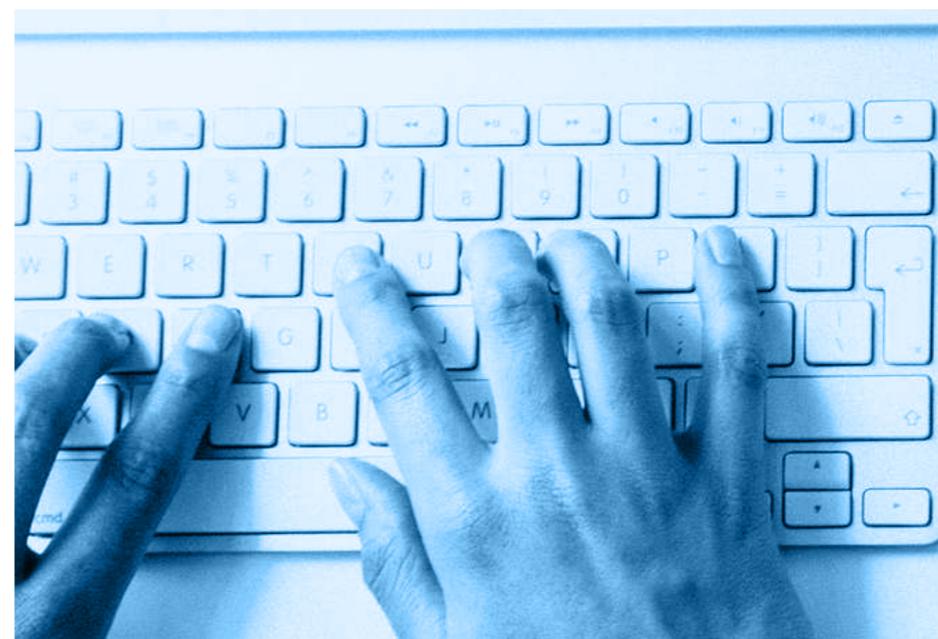
Nous mettrons en place un partenariat actif et un maillage entre les associations et les autres partenaires qui œuvrent sur le terrain, au cœur des quartiers ».

2022 : UN NOUVEAU PROJET RÉGIONAL SUR LES RAILS

En 2022, le plan de lutte contre l'illettrisme, l'innumérisme et l'illectronisme (plan 3I) est mis en œuvre avec une Autorisation d'Engagement de 4,54 M d'euros et un Crédit de Paiement de 989 452 euros.

Le plan 3I est l'outil de convergence des politiques de mise en œuvre par l'État, la Région, le Département ainsi que de nombreux autres partenaires institutionnels, publics et associatifs pour lutter contre les inégalités.

Le plan est articulé sur l'identification des acteurs du territoire, sur une action de professionnalisation. ■



NORMANE OMARJEE

Vice-président de la Région Réunion

« L'inclusion numérique est la priorité ! »

Troisième vice-président du Conseil régional, Normane Omarjee a en charge le désenclavement de La Réunion sur les plans aérien, maritime et numérique. Pour désenclaver l'île, la Région Réunion a mis le numérique au cœur de ses priorités. Normane Omarjee trace les trois objectifs qui guident cette vision : équiper, former, sécuriser.

Quelle est votre vision du numérique à La Réunion ?

Normane Omarjee : Le numérique ne peut pas être considéré comme un entre-soi. C'est un outil, un moyen de créer du lien social. Il ne doit plus être vu comme quelque chose qui fait peur.

Nous considérons que l'inclusion numérique est la priorité sur un territoire comme le nôtre. Le travail doit être décliné par des échanges et des actions en concertation avec les associations. Je crois beaucoup au tissu associatif. La Région a vocation à l'accompagner pour permettre une cohérence d'actions communes. C'est collectivement que nous arriverons

à résoudre un problème de territoire.

Dans votre discours, vous avez rappelé les trois objectifs de la Région : équiper, former et sécuriser. Pouvez-vous nous en dire plus ?

N.O. : L'aménagement du territoire en matière numérique passe bien sûr par la poursuite de l'installation de la fibre, mais également par la question du câble sous-marin, qui achemine les données vers l'île. Nous avons commandé une étude pour créer un second câble. Il nous faut un système pour structurer l'accès. Ensuite, il faut nous approprier cet outil, c'est le rôle de la formation.

L'illectronisme n'est d'ailleurs pas réservé aux plus âgés. Nous avons des plus jeunes qui ne sont pas formés sur le numérique. Utiliser une application sur un smartphone, ce n'est pas utiliser Word ! On peut utiliser le numérique sur téléphone sans avoir acquis de compétences en informatique.

Or aujourd'hui, l'essentiel des connexions se fait via le téléphone. Dernier élément, c'est la protection du territoire, à travers la cybersécurité. On a vu des attaques contre des hôpitaux. Il faut prendre au sérieux cet aspect et accompagner une sécurisation des entreprises et services publics.

HÉLÈNE ROUGEAU

adjointe au maire de Saint-Paul et déléguée à l'innovation numérique

« Nous avons choisi l'ultra proximité »

Pour accéder au numérique, la fibre est un point de départ, mais non une fin. La commune de Saint-Paul a choisi d'organiser sur son territoire des points de permanence pour que cinq conseillères et conseillers numériques rencontrent régulièrement la population afin de l'aider, y compris dans le cirque de Mafate, inaccessible en voiture. Hélène Rougeau détaille le travail mené sur sa commune pour mettre en contact une grande partie de la population avec les Conseillères et Conseillers numériques France Services.

En quoi consiste votre mission au sein du Conseil municipal de Saint-Paul ?

Hélène Rougeau : Pour nous l'innovation comprend plusieurs axes : le déploiement du haut débit et de la téléphonie mobile sur l'ensemble de la commune, bien sûr. Pour nous, il y a également un axe très fort autour de la lutte contre la fracture numérique. Nous avons choisi l'ultraproximité pour mener notre action.

Votre commune est une des plus étendues de France, avec un

cirque inaccessible, comment pratiquer cette ultraproximité ?

H.R. : Nous avons déterminé 41 points de permanence sur l'ensemble du territoire de Saint-Paul. Nous avons cinq conseillères et conseillers numériques qui circulent par demi-journées. Il a fallu trouver des lieux d'accueil et nous nous sommes appuyés sur les sites de services publics. L'idée, c'est que chacun puisse être à un quart d'heure d'une permanence. Nous proposons également une permanence tous les trois mois dans Mafate.

Combien de personnes atteignez-vous avec ce système ?

H.R. : Ce sont environ 1 200 accompagnements par mois avec les conseillères et conseillers numériques et les Aidants connect, qui sont réalisés.

Nous faisons d'ailleurs travailler les Aidants connect et les conseillères et conseillers numériques ensemble. Les conseillères et conseillers numériques interviennent sur des ateliers, mais également pour de l'aide directe aux démarches (comme les Aidants



41 points de permanence et une visite dans Mafate tous les trimestres

connect). Ça permet d'aller vers le public le plus éloigné du numérique.

Quels sont les besoins d'une commune comme la vôtre ?

H.R. : Sur les conseillers, financés par l'État, nous avons cinq intervenantes et intervenants, nous aurions besoin d'accompagner près de 20 000 personnes, il faudrait au moins le double. Il y a des besoins pour que les aides arrivent aux gens. En attendant, nous travaillons en coopération avec les écrivains publics pour tout ce qui a un lien avec les difficultés en lecture, écriture.



OLIVIER SÉBASTIEN

Vice-président en charge des usages et développement du numérique à l'Université de La Réunion

L'inclusion numérique au cœur de l'université de La Réunion

Accueillant près de 20 000 étudiantes et étudiants, répartis sur plusieurs sites, l'Université de La Réunion a placé au cœur de ses préoccupations l'inclusion numérique, proposant avec le NEC une formation destinée aux enseignantes et enseignants et formatrices et formateurs pour les aider à penser l'inclusion en amont de leurs préparations.

« La formation aux interfaces est un travail de longue haleine, explique Olivier Sébastien, vice-président en charge des usages et développement du numérique. Il faut former les développeurs. C'est une mission à laquelle nous souhaitons contribuer. »

Sur ce point, l'Université a recruté un référent, Pierre Reynaud, qui l'accompagne dans l'évolution des usages.

« Le cœur de notre travail c'est la recherche. Il faut que le monde de la médiation numérique n'hésite pas à solliciter nos équipes pour répondre à leurs questions. Nous pouvons même résoudre plusieurs problèmes en même temps. »

« Le monde de la médiation numérique ne doit pas hésiter à nous solliciter »

Sur un cas très simple, tel que l'utilisation de documents PDF, l'Université de La Réunion a créé un véritable savoir-faire permettant de rendre ces documents inclusifs, écologiques et de faciliter le travail des étudiants.

« Souvent les PDF ne sont pas lisibles par les logiciels pour les non-voyants, notamment lorsqu'ils utilisent des textes qui sont en fait

des images, explique Olivier Sébastien. Si on garde un texte au format, le document devient accessible, mais on pourra également chercher des mots dedans et gagner de l'espace de stockage pour le document. »

CATHY FONTAINE

Directrice des Projets Innovants chez Orange Réunion Mayotte

« Le numérique est un levier d'inclusion »

Cathy Fontaine est une habituée des NEC 974. Elle explique en quoi ce partage d'idée cadre avec les valeurs d'inclusion et de responsabilité d'Orange.

Pourquoi participer à un événement Numérique en Commun[s] ?

Cathy Fontaine : C'est un événement important pour agir pour un numérique inclusif. Quand Solidarnum nous a parlé de cette manifestation, nous avons saisi cette chance du dialogue et de la coconstruction. Nous pensons qu'une entreprise doit être à l'écoute de son territoire et nous croyons à la force du collectif.

Comment Orange place l'inclusion au cœur de ses projets ?

C.F. : Orange est l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable.

C'est à l'aune de notre raison d'être que nous avons fait de l'inclusion numérique un des piliers d'engagement de notre plan stratégique Engage

2025. Les technologies numériques changent le monde et contribuent au développement des sociétés, au point qu'elles peuvent être assimilées à un besoin fondamental.

L'engagement d'Orange pour l'inclusion s'adresse à la société à travers des dispositifs d'inclusion et de solidarité numériques. Je pense ainsi à l'entrepreneuriat innovant, à l'écosystème numérique, qui est l'un des plus susceptibles de conduire les changements d'usages du numérique à venir.

Nous nous efforçons de contribuer aux synergies entre acteurs, aux écosystèmes d'accompagnement et d'échanges, à la diffusion des savoirs dans une démarche d'Open innovation. Et pour viser à faire du numérique une chance pour tous sur le territoire, nous avons lancé, en juin 2022, l'Orange Digital Center Réunion Mayotte, un



programme gratuit et accessible à tous, pour se familiariser au monde numérique.

Depuis le Covid, vous avez également déployé des ateliers numériques accessibles en ligne ?

C.F. : Durant la période de confinement, nous avons souhaité offrir des modules en ligne pour aider celles et ceux qui ressentaient le besoin d'être accompagnés dans leur découverte du numérique. Ce sont les Ateliers Numériques Orange.

Le dispositif se poursuit et il est également déployé, en physique, dans la boutique Orange de Saint-Denis.

D'autres ateliers numériques sont déployés avec des partenaires.

La Fondation Orange joue un rôle dans le soutien aux associations ?

C.F. : Dans le domaine du numérique solidaire, la Fondation Orange propose régulièrement des appels à projets pour ses programmes d'éducation numérique Fablabs Solidaires et Ateliers Numériques pour les jeunes en décrochage scolaire, et Maisons Digitales, pour les femmes sans emploi ni qualification.

Les associations peuvent ainsi candidater pour un soutien en déposant leur projet.

CHRISTOPHE LEBON

Coordonnateur du dispositif HandiTIC+

« Tout est possible, à condition de rendre le numérique accessible ! »

Christophe Lebon coordonne le dispositif HandiTIC+ pour favoriser l'accès des bénéficiaires du centre de La Ressource IRSAM aux nouvelles technologies. Au préalable, il a exercé comme enseignant spécialisé pendant 13 ans au sein de l'établissement.

HandiTIC+, c'est un dispositif dédié au départ aux déficientes et déficients sensoriels ?

Christophe Lebon : Ce dispositif favorise la prise en main du numérique pour les déficientes et déficients sensoriels, mais qui est étendu à tous les publics en situation de handicap. Nous présentons des solutions et du matériel, adaptés à chacun : loupes, appareils auditifs, logiciels.

Vous travaillez également sur l'accessibilité pour les personnels ayant un handicap mental ?

C.L. : Nous menons un partenariat avec Solidarnum sur le Run FabLab autour de solutions simples pour faciliter l'accès à des documents. Ce dispositif permet également la formation à des apprentissages pour se repérer sur un clavier ou mettre en place des activités ludiques. Nous accueillons des enfants qui présentent un handicap rare avec des traits autistiques et HandiTIC+ réfléchit à des solutions adaptées en lien

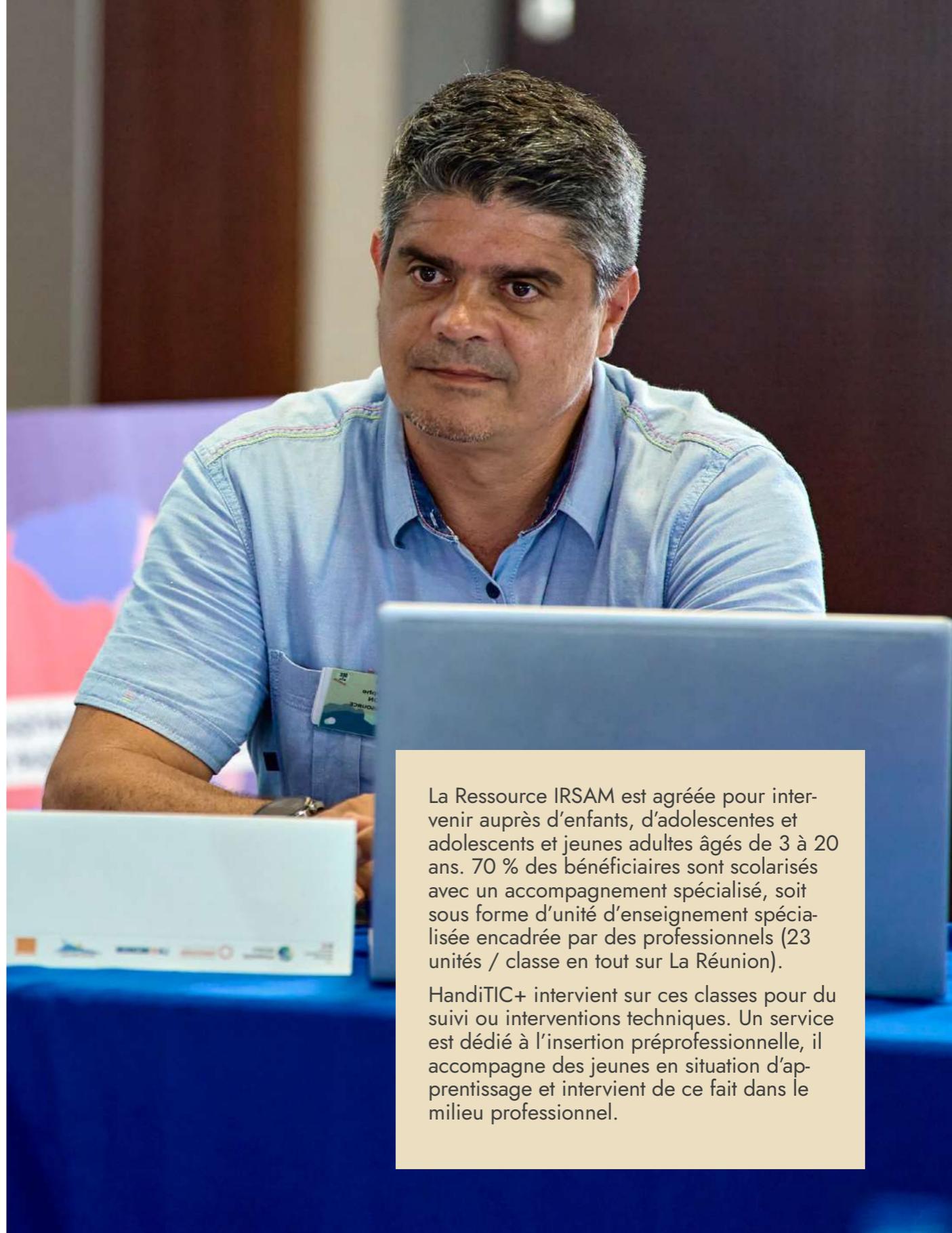
avec le fablab, comme par exemple des pictogrammes en 3D pour faciliter la communication de ces enfants.

Vous menez également un travail en direction des déficients visuels avec Solidarnum ?

C.L. : Nous souhaitons accompagner des jeunes déficients sensoriels avec ou sans troubles associés pour créer grâce aux fablabs, des outils adaptés à leur vie de tous les jours, comme des supports pour téléphones portables, tablettes...

Comment voyez-vous les défis qui nous attendent en matière d'accessibilité ?

C.L. : Aujourd'hui tout est possible grâce aux nouvelles technologies. On peut rendre beaucoup de choses accessibles, à condition de faire preuve de créativité et d'écouter les retours des usagers. Je remarque souvent que les actions en direction des personnes handicapées facilitent très souvent la vie du grand public.



La Ressource IRSAM est agréée pour intervenir auprès d'enfants, d'adolescentes et adolescents et jeunes adultes âgés de 3 à 20 ans. 70 % des bénéficiaires sont scolarisés avec un accompagnement spécialisé, soit sous forme d'unité d'enseignement spécialisée encadrée par des professionnels (23 unités / classe en tout sur La Réunion).

HandiTIC+ intervient sur ces classes pour du suivi ou interventions techniques. Un service est dédié à l'insertion préprofessionnelle, il accompagne des jeunes en situation d'apprentissage et intervient de ce fait dans le milieu professionnel.

JEAN-JACQUES TOMASINI

Représentant le préfet de La Réunion lors du NEC 2022

« L'inclusion numérique est un défi aussi important que la lutte contre l'illettrisme »

Représentant le préfet de La Réunion lors du NEC 2022, Jean-Jacques Tomasini détaille l'action de l'État à La Réunion autour de l'inclusion numérique. Désenclavement numérique, zéro papier, inclusion, il y a eu de nombreuses avancées, mais le défi de l'inclusion demeure. C'est pourquoi, il faut des initiatives et des programmes continus qui visent à améliorer l'accès à la technologie et à l'internet pour tous les individus, notamment les personnes les plus vulnérables.

Chargé de mission au sein du Secrétariat Général pour les Affaires Régionales (SGAR), Jean-Jacques Tomasini suit les dossiers consacrés au numérique, au tourisme et à la culture. Représentant le préfet, lors du NEC 2022, il revient sur l'action de l'État à La Réunion et les enjeux de l'inclusion.

Concernant l'accès au numérique à La Réunion, quel a été le premier travail de l'État dans l'île ?

Jean-Jacques Tomasini : L'inclusion numérique permet à tous les individus d'accéder aux Technologies de l'infor-

mation et de la communication (TIC) et de bénéficier des opportunités qu'elles offrent.

Cela inclut l'accès à l'éducation, à l'emploi, aux soins de santé, aux services financiers, à l'information et à la participation citoyenne. L'inclusion numérique peut également aider à réduire les inégalités sociales et économiques, et à accroître la participation économique et sociale des groupes marginalisés.

En 2018, le Secrétaire d'État chargé du Numérique, Mounir Mahjoubi, avait lancé une Stratégie nationale pour



un numérique inclusif. L'objectif était d'accompagner celles et ceux qui sont en difficulté face au développement toujours plus rapide des technologies et usages numériques.

Cette stratégie a notamment permis de structurer les hubs territoriaux dans les régions, déployer des Pass numériques pour les usagers et usagers en difficulté avec le numérique, monter le groupement d'intérêt public PIX, ou encore le dispositif Aidants Connect pour encadrer les démarches réalisées pour des tiers.

Le coup d'envoi d'un acte II de cette stratégie a été lancé en septembre 2022 par Jean-Noël Barrot, délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications.

Cet acte II balise la feuille de route jusqu'à 2027. Elle traite « trois sujets majeurs pour garantir la pérennité » : la gouvernance, « certes au niveau national pour anticiper les enjeux de moyen terme, mais aussi et surtout une gouvernance au niveau local, pour garantir les synergies entre acteurs sur chaque territoire » ; la consolidation de la filière métiers ; le ministre a proposé une certification reconnue par le ministère du Travail et les professionnels du secteur et affirmé sa volonté de faire monter en gamme l'offre de formation ; penser l'évolution des modalités de financement : après le financement exceptionnel (les 250 millions d'euros du plan de relance pour l'inclusion numérique) et le passage à un financement régulier traditionnel pour ce qui concerne les postes des Conseillers numériques France Ser-

« Une administration plus connectée et plus transparente, et plus sécurisée »

vices, l'État assume sa part, mais l'enjeu doit embarquer dorénavant toute la société, collectivités, associations, et aussi le monde de l'entreprise.

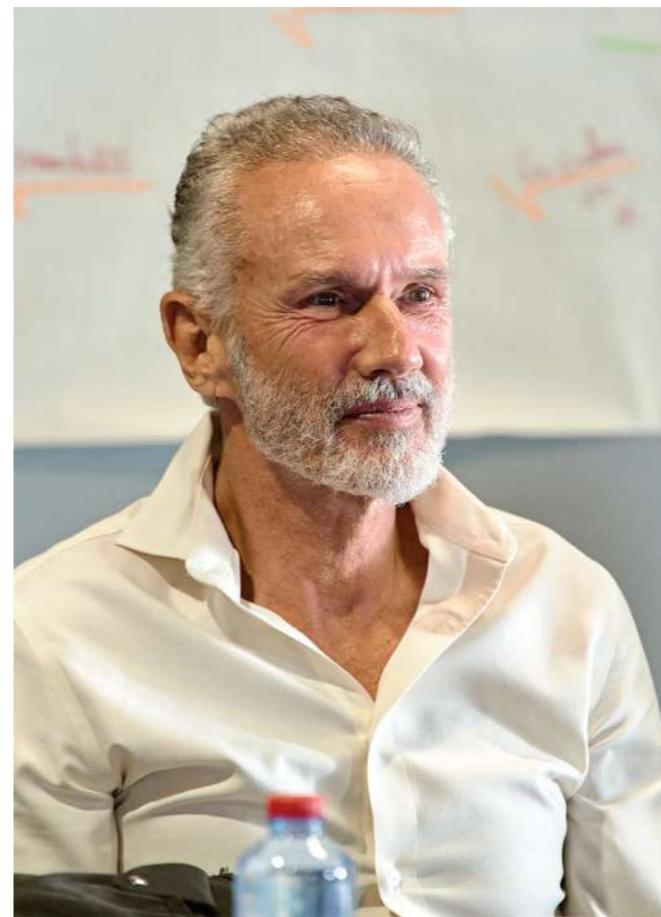
Pourquoi l'État développe-t-il aujourd'hui une offre de services publics en grande partie numérique ?

J.J.T. : Il y a une raison écologique. La numérisation des actes est une réponse à la réduction de l'utilisation du papier. C'est aussi une politique qui permet d'offrir une transparence aux citoyens. En 2022, nous avons accompagné un certain nombre de collectivités dans la transmission de données, telles que les demandes de permis de construire dématérialisées et également la remise à plat des architectures de leur système

d'information. Tout cela au profit de l'utilisateur final.

Dans le même temps, l'État a mis en place une administration plus connectée et plus transparente, et plus sécurisée avec un certain nombre de services en e-administration et en open data. L'exemple emblématique est la création de FranceConnect, qui permet aux citoyens de se connecter plus facilement sur tous les sites avec un seul identifiant et mot de passe.

Le lancement du plan d'accélération du programme « Dites-le-nous une fois » (DLNUF), afin d'accélérer le partage d'informations entre administrations pour simplifier les démarches en ligne et éviter de demander de nombreuses fois la même chose aux Français, a été décliné en plusieurs actions : il s'agit de simplifier les démarches très utili-



sées par les Français en réutilisant des données par la mise à disposition d'interfaces de programmation applicatives (« application programming interface » ou API en anglais) : demande d'allocation logement en ligne ; simulation de droits sociaux ; demande de prime d'activité ; aide au logement étudiant ; demande ou renouvellement de logement social ; recensement citoyen obligatoire.

Les collectivités ont la possibilité de récupérer l'API correspondante pour appliquer ce FranceConnect pour leurs services également.

Quel défi nous attend aujourd'hui autour du numérique ?

J.J.T. : L'inclusion numérique est un défi aussi important que l'est la lutte contre l'illettrisme. L'illettrisme est la difficulté ou l'incapacité de lire et d'écrire, alors

que l'illectronisme est l'incapacité ou la difficulté à utiliser les Technologies de l'information et de la communication (TIC).

Les deux termes sont étroitement liés car l'accès aux TIC nécessite souvent des compétences de lecture et d'écriture, et l'accès à l'éducation et aux opportunités économiques nécessite souvent des compétences en matière de TIC.

Les personnes touchées par l'illettrisme et l'illectronisme peuvent avoir des difficultés à participer pleinement à la société et à bénéficier des opportunités économiques et sociales. Il est donc important d'adresser ces deux problèmes pour favoriser l'inclusion numérique. C'est pourquoi il faut instruire les enfants, mais également les adultes sur les usages du numérique. Il faut éviter qu'une grande partie de la population soit laissée de côté.

C'est pourquoi, lors de la phase de consultation de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, avait été soulignée l'importance de la sécurisation juridique de l'ensemble des aidants numériques (Haut Conseil du Travail Social, médiateurs numériques, intervenants sociaux, agents d'accueil en collectivité territoriale, etc.) tant pour orienter et accompagner les usagers en difficulté que pour les aider à effectuer leurs démarches administratives.

Au niveau national et local nous avons permis le recrutement de conseillers numériques mis à disposition des structures associatives et des collectivités pour assister des personnes en difficulté. Ce plan de trois ans a été reconduit pour une nouvelle durée de trois ans,



en proposant progressivement aux collectivités et associations de prendre le relais.

Il a fallu aller plus loin dans la sécurisation du professionnel comme de l'utilisateur avec ce dispositif « *Aidants Connect* ». Ce dispositif permet un suivi des actions réalisées sur le compte de la personne, à destination des usagers et des autorités administratives compétentes, et une protection du professionnel déclarant comme de la personne accompagnée en cas d'erreur. L'enjeu est d'empêcher par un tiers l'utilisation de l'identité numérique d'une personne en difficulté avec les outils numériques (comme cela se fait en pratique, avec inscription des mots de passe dans un carnet papier).

Avec la Région Réunion, nous avons mis également en place un système de Pass numériques : le Pass numérique permet d'accéder à des services d'accompagnement sur les compétences numériques essentielles (démarches en ligne, l'envoi d'email ou traitement

de texte...), dans des lieux qualifiés par #Aptic, un organisme agréé par le Programme Société Numérique de l'ANCT.

Que faire pour éviter la fracture numérique pour une partie de la population ?

J.J.T. : Il y a plusieurs choses que les gouvernements, les entreprises et les organisations peuvent faire pour éviter la fracture numérique, c'est-à-dire l'inégalité d'accès à la technologie et à internet. Voici quelques exemples :

- Fournir un accès internet abordable et de haute qualité dans les zones rurales et éloignées.
- Offrir des programmes d'éducation sur les technologies de l'information pour les personnes de tous âges, pour les aider à comprendre les avantages et les risques liés à internet.
- Favoriser les programmes de réduction des coûts pour l'achat de matériel informatique et d'accès à internet pour les personnes à faible revenu.

- Favoriser les programmes de bourses pour les étudiants et les personnes à faible revenu pour les aider à payer pour des cours en ligne et des programmes d'études à distance.
- Favoriser la formation des travailleurs pour les aider à développer les compétences numériques nécessaires pour réussir dans un marché du travail en constante évolution.
- Encourager les entreprises et les organisations à investir dans la technologie pour améliorer l'accès à l'information et les services publics.
- Sensibiliser les gens à l'importance de l'accès à l'information et à internet pour l'épanouissement personnel et la participation citoyenne.

« **Les tiers-lieux peuvent également favoriser la participation sociale** »

La France est un pays qui œuvre énormément dans la lutte pour l'inclusion numérique. Cette année a été particulièrement riche sur ce plan.

Les tiers-lieux sont également un de vos domaines d'intervention ?

J.J.T. : L'État a décidé de soutenir les tiers-lieux, notamment à travers les fabriques de territoires. Il y en a sept à La Réunion. Les tiers-lieux sont des espaces de vie pour le monde associatif et le monde économique. Ils participent à la création d'une nouvelle économie. Nous les aidons à se structurer. Les tiers-lieux peuvent être un outil efficace pour aider à combler les écarts dans l'accès à la technologie et à internet et à promouvoir l'inclusion numérique.

Ce sont des espaces physiques qui fournissent des services et des équipements de technologie de pointe, tels que des ordinateurs, des imprimantes, des scanners et une connexion internet Haut débit, pour les personnes qui n'ont pas accès à ces ressources chez eux.

Les tiers-lieux peuvent également offrir des programmes d'éducation et de formation sur les technologies de l'information pour aider les personnes à développer les compétences numériques nécessaires pour réussir dans un marché du travail en constante évolution. Les espaces de coworking, les bibliothèques, les centres communautaires, les centres de formation professionnelle et les centres d'innovation sont quelques exemples de tiers-lieux qui peuvent fournir ces services.

En plus de fournir un accès aux technologies de l'information, les tiers-lieux peuvent également favoriser la participation sociale et économique des personnes en leur offrant des espaces pour se connecter et collaborer avec les autres membres de la communauté.

Enfin, ils peuvent aussi constituer un lieu d'échanges et d'expérimentation pour les nouvelles technologies comme les réalités virtuelle, augmentée et mixte, les objets connectés, l'intelligence artificielle, et les applications qui permettent de résoudre des problèmes locaux et répondre aux besoins de la communauté. ■



PARTIE II **AU FIL DES NEC**



À TRAVERS LES NEC 974 5 ans d'engagement en faveur de l'inclusion numérique

Qui aurait pu imaginer la conséquence d'une pandémie sur l'utilisation du numérique dans les sociétés ? En 2020, la crise du Covid 19 a contraint les sociétés occidentales, et La Réunion a été prise dans le mouvement, à revoir de fond en comble l'organisation du travail et de la société au prisme du numérique.

Démarches en ligne, télétravail ou formation à distance existaient bien avant la crise, mais sont depuis devenus incontournables, et avec eux la fracture numérique qui traverse le territoire est devenue flagrante.

Portées sur La Réunion par l'association Solidar-num, membre de La Mednum, les rencontres Numérique en Commun[s] 974 déclinent dans l'île les rencontres nationales des acteurs de

l'inclusion numérique. La Réunion est d'ailleurs le seul territoire à avoir hébergé cinq éditions, autant d'éditions qu'il y en a eu sur le plan national. Depuis 2018, les NEC 974 sont devenues le témoignage des interrogations de la société réunionnaise sur l'inclusion numérique et des solutions mises en place.

L'idée de fédérer les territoires ultramarins pour enclencher une dynamique autour de l'inclusion est née à Mende lors des assises numériques en 2016. Elle donne naissance au NEC+Ultra, que La Réunion accueille en 2019.

2018, le coup d'envoi

Les 3 et 4 septembre 2018, la première édition du NEC 974 donne le ton et propose d'« écrire ensemble la société numérique de demain à La

Réunion ». Cette année-là, le NEC 974 précède l'édition nationale et l'édition regroupant l'ensemble des Outre-mer, baptisée NEC+Ultra. L'événement est en réalité né un an auparavant en novembre 2017, lors de la création du Club Mednum 974 autour d'une charte visant à « Avancer ensemble pour réduire la fracture numérique et garantir l'accès de tous aux droits et services essentiels ».

En préparation de l'événement, Solidar-num note dans son document cadre :

« Les besoins cruciaux de médiation numérique de La Réunion ont été mis en évidence et actés en novembre 2017, moment où de nombreux acteurs ou parties prenantes se sont engagés à œuvrer pour l'inclusion numérique à La Réunion en signant une déclai-

ration commune. Dans la continuité des échanges initiés à ce moment-là, lorsque la nécessité de mutualiser et de chercher des solutions est apparue, il a semblé intéressant de traiter déjà ces spécificités réunionnaises « entre nous » sans pour autant négliger d'enrichir et de s'enrichir avec des autres régions lors de NEC+Ultra ou lors de NEC National durant lesquels des acteurs réunionnais siègeraient avantagement à plusieurs tables rondes. »

2019, La Réunion accueille le NEC+Ultra

Pour sa seconde édition du NEC 974, du 22 au 25 octobre 2019, La Réunion accueille des représentantes et représentants des autres collectivités ultramarines pour un NEC+Ultra et réfléchir à la question : « Faire ensemble la société

numérique ultramarine de demain ». « Chaque territoire ultramarin possède sa propre identité culturelle, géographique et économique. Ce sont d'ailleurs ces caractéristiques qui expliquent un niveau d'avancement propre concernant la stratégie numérique de chacun. Malgré ces différences d'apparence, un point commun émerge : une fracture numérique distincte de celle observée en Métropole. Les causes identifiées y sont bien souvent les mêmes. L'inclusion numérique concerne à la fois les citoyennes et citoyens frappés d'illectronisme et les entreprises n'ayant pas les capacités techniques et financières pour assurer leur transition digitale.

2020, une édition face au Covid

Crise du Covid oblige, l'édition 2020 du NEC 974 est entièrement dématérialisée sur trois demi-journées, les 19 et 20 octobre 2020. À l'aune du choc numérique provoqué par la crise, le NEC s'affiche comme une boussole et livre un constat dès son titre : « *Tous aidants, tout le temps* ». L'édition bénéficie d'une visite du ministre Cédric O.

« *La période du confinement a constitué un formidable catalyseur de l'usage des services numériques pour l'accès à des services essentiels de la vie quotidienne, relève Solidarnum dans sa présentation de l'événement. Mais nos concitoyens les plus éloignés du numérique n'ont jamais été aussi exclus et démunis.* »

2021, jalons vers l'autonomie numérique

Retour au format classique pour le NEC 2021, les 17 et 18 novembre 2021. Le titre évoque les questions qui se posent

pour l'après Covid : « *L'inclusion numérique ! Pour qui ? Par qui ? Pourquoi ? Comment ?* »

Dans son édito, Daniel Membrives, président de Solidarnum, le rappelle : « *Nous avons les moyens de nous orienter vers l'autonomie numérique !* » Le président ajoute : « *Les acteurs de l'inclusion, le plus souvent associatifs, ont besoin d'être aidés par les organismes publics ou privés, car rendre la population autonome vis-à-vis du numérique c'est leur faire réaliser des économies, c'est inclure les citoyens dans un monde numérique qui les attend et qui a besoin d'eux.* »

2022, le cap des cinq ans et l'heure d'un premier bilan

Les 6 et 7 décembre 2022, La Réunion fête les cinq ans de son NEC et dresse un bilan en se demandant « *l'inclusion numérique : levier culturel, économique et social ?* ».

« *Si j'ai rapidement positionné Solidarnum comme acteur de terrain et pour animer l'inclusion numérique à La Réunion et même au-delà, c'est que je suis persuadé que la numérisation de la société ne va pas attendre ni prendre en compte les exclus du numérique,* explique Daniel Membrives, président de Solidarnum. *Il suffit de constater la stagnation de la forte proportion de la population encore mal à l'aise avec le numérique qui envahit sa vie quotidienne.* »

L'inclusion numérique est un travail de longue haleine, dont seront témoins les futurs NEC. ■

NEC 2018

Écrire ensemble la société numérique de demain à La Réunion

RETOUR SUR LES ATELIERS

Les 3 et 4 septembre 2018, la première édition du NEC 974 propose d' « écrire ensemble la société numérique de demain à La Réunion ». À travers six premiers ateliers, elle livre un premier constat sur la médiation numérique dans l'île. Maison des services publics (futur France services), financement, formation ou place de la culture, certaines questions sont posées pour la première fois. Ces questions, et l'évolution des dispositifs qui y répondent, seront reprises dans les NEC ultérieurs.

ATELIER 1

Le lieu de médiation numérique idéal se trouve-t-il à l'intérieur d'une Maison de Services Au Public (MSAP) ?

Le groupe de travail définit initialement la Maison de Services Au Public (MSAP) comme une « plateforme mutualisée délivrant différents services physiques et dématérialisés. » C'est notamment une interface entre l'usagère ou l'utilisateur et les administrations, qui peut délivrer des services généraux qui ne sont pas en lien avec celles-ci. Le cheminement de la réflexion amène à élargir les MSAP à des lieux de médiation numérique et de médiation sociale. On y accède à un panel de services, mais également à une nouvelle identité, à une nouvelle citoyenneté. Pour cela l'implication du secteur associatif apparaît indispensable.

Les différentes fonctions de la Maison de Services Au Public sont les suivantes : Information de premier niveau

en lien avec les services délivrés ; Prestations de services directes en lien avec les organismes représentés au sein de la plateforme ; Orientation vers des services experts.

Une réflexion est menée sur l'organisation spatiale des MSAP. D'emblée le groupe de réflexion préconise un accueil mobile et personnalisé. C'est-à-dire que l'agente ou l'agent d'accueil viendrait directement à la rencontre de l'usagère ou l'utilisateur au lieu d'être statique derrière un comptoir. Elle ou il informe, oriente et accompagne l'usagère ou l'utilisateur en fonction de ses besoins. Il est convenu de mettre à disposition les espaces suivants au sein de la MSAP : Espace accueil mobile et personnalisé ; Espace libre-service disposé en îlot numérique où l'utilisateur



pourrait traiter des tâches de manière autonome ; Espace de confidentialité destiné à des échanges physiques ou virtuels nécessitant une confidentialité des informations échangées ; Espace de citoyenneté multi-usage (coworking, lien avec les associations, etc.) ; Espace d'attente.

Qui fréquente les MSAP ?

Il est pris comme exemple d'utilisateur une mère de famille qui vient réaliser son pointage mensuel Pôle emploi. Elle en profite pour faire l'actualisation de ses données pour la CAF. Elle peut prendre un rendez-vous avec sa conseillère ou son conseiller Pôle emploi. Il est envisagé également la possibilité de participer à une visioconférence avec la conseillère ou le conseiller, dans un espace dédié où la confidentialité des échanges serait préservée. Il pourrait également lui être donné la possibilité de participer à des ateliers sur des thèmes divers : mobilité, formation, nutrition...

Le groupe de réflexion a identifié des problématiques d'ordre opérationnel qui pourraient perturber le bon fonctionnement de la délivrance des services : Gestion de la file d'attente ; Aggressivité ; Difficulté de compréhension de la demande ; Gestion de la

présence des enfants. Est-il possible d'aller en MSAP en faisant garder son enfant ? Plusieurs questions restent en suspens. Il s'agit à la fois de questions d'ordre pratique, mais également stratégique, liées à la dimension structurante du projet.

- Quels sont les horaires les mieux adaptés ?
- Quelle politique d'accès aux informations sur le web mettre en place ? La question des flux vidéo est notamment posée.
- Quelles sont les compétences clés à maîtriser au départ et à acquérir pour le personnel des MSAP ?
- Dans quelle mesure et selon quelles modalités impliquer le secteur associatif ?
- Quel système d'information mettre en place pour assurer efficacement la gestion, la sauvegarde ainsi que le partage des informations entre les partenaires ?
- Comment pérenniser le dispositif au-delà de trois ans et selon quelles modalités ?
- Comment organiser les discussions entre les différents partenaires que ce soit au niveau opérationnel ou stratégique ?



ATELIER 2

Quels acteurs, organismes devraient assurer la formation des médiateurs, des agents publics et des usagers ?

Le groupe de réflexion définit le métier de médiatrice ou médiateur numérique (formatrice ou formateur ou accompagnatrice ou accompagnateur au sens large) comme la personne qui fait le lien entre l'usagère ou l'utilisateur et le numérique. Elle ou il peut aussi bien travailler dans une entreprise, une Cyber-base ou dans une administration.

Les médiatrices et médiateurs numériques sont aujourd'hui présents dans les organisations suivantes : Cyber-bases, associations, administrations publiques (CAF, Pôle emploi, Mission locale, DRFIP, collectivités territoriales, CCAS), CNFPT, CRIJ. Il existe également des médiatrices et médiateurs numériques dans le privé.

Le « secteur » de la médiation numérique peut compter sur les atouts suivants : il existe un nombre important de médiatrices et médiateurs numé-

riques à La Réunion. Il existe également un nombre important de formations en la matière, notamment les formations de conseillère ou conseiller en insertion professionnelle ou AMIS, Agent pour la Médiation et l'Insertion Sociale. C'est enfin un taux d'équipement en matériel numérique très satisfaisant pour le territoire de La Réunion.

Cependant des faiblesses persistent, notamment l'absence de prise de conscience du problème de l'illectronisme dans le secteur privé.

Il est également mis en avant le manque d'implication de certains usagers ou usagères, ce qui freine leur autonomie. Une autre faiblesse réside dans le manque de concertation entre les institutions qui abritent les médiatrices et médiateurs sur le sujet de la formation de ces derniers. Ainsi chaque institution définit de manière isolée,

les compétences à acquérir pour leurs médiatrices et médiateurs. Enfin une faiblesse notable reste la précarité du métier. Nombre de médiatrices et médiateurs sont aujourd'hui en contrat aidé ou en service civique.

Le groupe de réflexion fait les propositions suivantes en matière d'opportunités :

- organisation d'un séminaire sur la médiation et l'inclusion numérique qui réunirait toutes les parties prenantes sur le sujet. Le but étant de définir des axes de travail de manière concertée et de fédérer les médiatrices et médiateurs ;
- création d'un portail pour les médiatrices et médiateurs qui inclurait un annuaire des médiatrices et médiateurs ;
- création d'une charte éthique des médiatrices et médiateurs à vocation nationale qui cadrerait les bonnes pratiques du métier, notamment celles liées à la confidentialité des données de l'usagère ou de l'utilisateur. Le but est

de protéger les médiatrices et médiateurs également.

Les menaces identifiées sont la baisse des financements sur le sujet, mais également l'atomisation des formations pour le métier, ajoutée à un manque de concertation des institutions abritant les médiatrices et médiateurs sur les compétences requises pour le métier.

De ce fait il est proposé un socle de compétences que la médiatrice ou le médiateur numérique devrait posséder :

- maîtrise des techniques pédagogique et capacité à mettre en œuvre des scénarios pédagogiques ;
- capacité d'adoption ;
- capacité à faire preuve d'empathie ;
- capacité de produire des contenus adaptés et mettre en place une pédagogie différenciée selon les profils d'usagère ou d'utilisateur ;
- capacité d'accompagner l'usagère ou l'utilisateur vers l'autonomie ;
- capacité à accompagner l'usagère ou l'utilisateur sur des outils collaboratifs ;
- application d'une charte éthique de la médiatrice et du médiateur ;
- maîtrise du créole.

Le groupe de réflexion insiste sur le fait que la formation des médiatrices ou médiateurs doit être l'affaire de toutes et tous (institutions, entreprises, organismes de formation, collectivités, administrations). Il est primordial de mettre en place u

ne concertation entre les acteurs pour définir un socle de compétences clés à maîtriser dans le métier.

ATELIER 3

Comment faire quand on ne peut pas aller dans un lieu de médiation numérique ?

Pour répondre à cette problématique, le groupe de réflexion dresse deux profils d'usagères et usagers.

Un premier profil : une dame, seule, habitant dans les Hauts, qui n'a pas de connexion internet, ne parlant que créole. Elle a entendu parler du numérique, mais a une certaine « peur » ou « gêne » à se rendre dans un lieu de médiation numérique en centre urbain. De plus, elle veut avoir affaire uniquement à une interlocutrice avec qui elle est habituée. Un profil type fragile et isolé.

Un second profil : il utilise internet pour les loisirs, mais a peur de se tromper dans les formulaires pour les démarches administratives. Il travaille pendant les heures d'ouverture des lieux de médiation numérique. Ses enfants sont loin. Il est connecté sans l'être.

À partir de là, comment répondre aux besoins de ces 2 types de profils ? En ce qui concerne le premier profil, les propositions du groupe de réflexion sont de recenser les usagères et usagers et identifier leurs besoins par tous les canaux (assistantes sociales, CCAS, organismes, famille).

Il s'agirait ensuite de mettre en lien ces personnes avec des médiatrices et médiateurs labellisés et agréés par un organisme unique et transversal, disposant d'un mandat administratif pour soit

effectuer des démarches à la place de l'usagère ou l'utilisateur, soit la ou le former et l'accompagner vers l'autonomie.

Cela implique la mise en place d'un réseau de médiatrices et médiateurs par zone géographique. Ces médiatrices et médiateurs se déplaceraient chez l'usagère ou l'utilisateur pour l'accompagner. Le groupe pointe cependant une menace : inciter les usagères et utilisateurs à ne pas se déplacer dans un lieu de médiation numérique. À noter que l'organisme transversal et unique serait également chargé de la coordination de la formation des médiatrices et médiateurs.

En ce qui concerne le second profil d'utilisateur, les propositions sont les suivantes : enrichir les sites actuels avec des tutoriels et des outils d'accompagnement ; disposer d'un portail unique d'entrée pour les démarches administratives (type servicespublic.fr), mais avec la possibilité d'avoir un contact humain (visio, appel téléphonique) dans un objectif d'accompagnement. Ce type de profil a besoin d'une réassurance via le contact humain. Le groupe précise que la possibilité de solliciter un contact humain sur le portail unique doit être ouverte 24h/24h et 7j/7j. Pour finir, il est proposé de mettre en place un partenariat avec les radios afin d'utiliser ce média pour sensibiliser et informer les usagères et utilisateurs sur les pratiques du numérique.

ATELIER 4

Qu'est-ce que le numérique peut apporter à l'identité réunionnaise (culturelle, patrimoniale...), comme passerelle vers le développement durable, comme vecteur du rapprochement intergénérationnel ?

Il est difficile de donner une définition unique, complète et non contestée de ce qu'est l'identité réunionnaise. On s'accorde à dire que l'identité réunionnaise, c'est une diversité d'identité et de métissage. Le groupe de réflexion décide d'aborder le sujet sous un autre angle : au lieu de se demander quel est l'apport du numérique sur l'identité réunionnaise, se demander comment le numérique peut valoriser l'identité réunionnaise ?

Le groupe s'interroge sur les opportunités que peut offrir le numérique : valorisation sur la scène locale, valorisation sur la scène internationale, partage, transmission, diffusion, création de lien (au niveau local, régional et international).

Le groupe propose la mise en place d'un concours vidéo nommé « *Mèt a li en lèr* ». Il s'agit d'utiliser ce média numérique qui véhicule images, sons, mouvements et émotions pour valoriser l'identité réunionnaise.

Les modalités seraient les suivantes :

Nom du concours : « *Mèt a li en lèr* »

Appel à candidatures : en français et en créole. À qui est-ce adressé ? Ouvert aussi bien à des personnes habi-

tant à La Réunion qu'à des personnes habitant à l'extérieur de l'île, mais qui ont un lien avec La Réunion.

Format : petite vidéo d'une minute et trente secondes.

Principe : une personne qui va faire le portrait d'une ou un proche, qui l'inspire sur cette notion d'identité réunionnaise. Pourquoi elle m'évoque des aspects constitutifs de l'identité réunionnaise ?

Objectif : dresser le portrait de l'identité réunionnaise dans toute sa diversité, dans tout son métissage, dans tout ce qui fait le mélange et la force de notre île et de La Réunion afin de valoriser cette identité réunionnaise

Une sélection de vidéos serait faite par un jury et un vote du grand public serait organisé via les réseaux sociaux Facebook et Youtube.

Les médias TV traditionnels seraient sollicités dans le cadre d'un partenariat pour promouvoir ce concours. Mais également des partenaires institutionnels : Région Réunion, Institut Régional du Tourisme, DRFIP. D'autres partenariats médias peuvent être envisagés pour promouvoir le concours : les cinémas, Réunionnais du Monde.

ATELIER 5

Qui peut financer les actions de médiation numérique ?

L'atelier dresse le constat de la difficulté de mobiliser les financements classiques pour financer des actions de médiation numérique, d'où la nécessité d'étudier d'autres pistes, en identifiant les financeurs ainsi que leurs dispositifs.

Pour illustrer la démarche, le groupe de réflexion présente un cas. Il s'agit de financer une association, nommée ABBA, située dans les Hauts de l'île, qui intervient dans l'éducation populaire et notamment la médiation numérique. Elle pratique la médiation de manière générique, tant pour l'initiation à l'internet que pour l'aide aux démarches en ligne des administrés et administrés. Son intervention concerne tous les publics.

L'équipe d'ABBA est constituée de deux animateurs numériques dont un service civique et un contrat d'avenir en fin

de contrat. Il y a également un directeur. L'association peut se retrouver en difficulté quant au renouvellement du contrat d'avenir. Elle est dotée de deux espaces d'accueil publics. Comment pérenniser et développer la structure ? Les problématiques de financement à court terme et à moyen terme sont les suivantes :

À court terme : remplacer l'emploi d'avenir en fin de contrat, et donc trouver un financement, du fait de la fin progressive des dispositifs des contrats aidés. L'embauche classique de la personne en fin de contrat a l'avantage de rentabiliser sa formation et d'avoir une agente ou un agent immédiatement opérationnel.

À moyen terme : la nécessité d'agrandir l'équipe des médiatrices et médiateurs compte tenu du fort besoin en médiation numérique, encouragé par l'État.

Pour répondre à ces problématiques, le groupe de réflexion repère un panel d'outils de financement disponibles.

Première piste : les dispositifs européens. Le GAL (Groupe d'Actions Local) est chargé de mettre en œuvre des actions du programme européen LEADER. En second lieu, le dispositif « Club Senior » du fonds social européen. Les décalages de trésorerie qui peuvent être liés à ces types d'aides sont évoqués.



Les autres pistes de financement sont les suivantes :

- le dispositif de financement du projet associatif numérique de la Région Réunion. Objectif : soutenir les projets associatifs de services rendus au public par le numérique ;
- le dispositif APICN : Aide du Projet à l'Inclusion Compétence Numérique, financé par Pôle emploi pour des demandeuses et demandeurs d'emploi obtenant un CDI ou un CDD de plus de 6 mois ;
- les chèques d'accompagnement des usagères et usagers à une formation numérique (chèque Région, chèque #APTIC), qui constitueraient une rétribution de l'association pour son accompagnement ;
- l'inscription dans le contrat de filière numérique d'une dimension « médiation numérique » qui permettrait de financer les associations intervenant dans ce domaine ;
- la mise en place d'abonnement payant ;
- le mécénat d'opérateur. À ce titre, Madame Cathy Fontaine, d'Orange Réunion, répond favorable et propose la contribution d'Orange.

Le groupe émet l'idée de l'association de plusieurs partenaires publics, parapublics et privés (collectivités, CCAS, grands opérateurs, chambres consulaires, associations de médiation, etc.) pour constituer une instance de mise en œuvre de la médiation numérique sur le territoire.

Celle-ci se déclinerait dans un accueil de proximité permettant un premier niveau de renseignement et d'accompagnement tenant davantage de la médiation administrative et technique (usage des terminaux) que de la spécificité du cœur de métier du Pôle emploi ou de la Direction générale des finances publiques par exemple.

Les différentes associations siégeant dans cette instance organiseraient la réponse de terrain au mieux des besoins de la population, en lien direct avec les opérateurs au sens large.

Chaque partenaire intervient dans le financement de cette dynamique en fonction des publics qui sont les siens.

Ce financement d'un premier niveau de médiation hors les institutions dédiées permet à celles-ci de se recentrer sur les personnes ayant réellement besoin de leur expertise spécifique.



ATELIER 6

Comment structurer la filière de la médiation numérique ?

Deux constats sont dressés :

1 : il y a une atomisation des acteurs qui interviennent dans le secteur de la médiation numérique. Aussi bien dans le domaine public (État, Préfecture, Direction des finances publiques, CAF, Caisse Générale de la Sécurité sociale) que dans le secteur associatif (associations loi 1901, des associations qui interviennent dans le champ de l'économie sociale et solidaire), mais également le secteur privé avec les opérateurs et les banques. À cela s'ajoute un mille-feuille territorial des niveaux d'intervention : local, régional, national.

2 : il existe des inégalités au sein de la population dans le rapport au numérique : inégalité d'accès, de connaissance, de moyens et d'outils disponibles.

À partir de là, comment la médiation numérique devient un outil de lutte contre l'exclusion à La Réunion ? La structuration de la filière est une réponse. Structurer la filière implique d'avoir une vision globale de l'ensemble des opérateurs. Quelles sont les étapes à mettre en œuvre pour aboutir à cette structuration de filière ?

Une première étape consisterait à faire un état des lieux des acteurs de la médiation numérique à La Réunion et de leurs actions. Une deuxième étape pour mettre en place une gouvernance dans le secteur. L'objectif serait de définir

un chef de file ainsi qu'un comité de pilotage. L'État, via le secrétariat d'État au numérique, a lancé une mission numérique gérée par la SCOP Mednum déclinée localement en Mednum 974. Le comité de pilotage créé suite à un appel à candidature via Mednum 974 aurait pour rôle de mener une étude sur le secteur, définir un cahier des charges et mettre en place des groupes techniques par thématique. Les thèmes pourraient être : la formation, l'insertion, l'éducation, le parcours de l'utilisateur.

Le groupe de réflexion préconise une mise en réseau et un calendrier d'animations pour faire vivre les échanges.

À ce titre des besoins suivants sont identifiés :

- partage d'expériences et d'informations au travers d'un portail (veille réglementaire, innovation, bonnes pratiques) ;
- définition d'équipes de référentes et référents : interlocutrices et interlocuteurs privilégiés ;
- mutualisation des outils & connaissances.

Enfin il est convenu de dire que la structuration de la filière nécessite des financements en plaçant le pouvoir politique devant ses responsabilités : oui à l'inclusion numérique, mais cela nécessite d'être accompagné financièrement.

NEC+ ULTRA 2019

Faire ensemble la société numérique de demain à La Réunion



TOUR DES TERRITOIRES REPRÉSENTÉS LORS DU NEC 2019

L'édition du NEC 2019 est une édition NEC+Ultra, puisque La Réunion accueille des représentantes et représentants des autres territoires. Cette rencontre offre l'occasion d'un tour des territoires, y compris une expérience de France hexagonale. Tous les ateliers traitent des questions de médiation sous l'angle des différents territoires.

Le NEC+Ultra de 2019 a réuni des acteurs venus des Outre-mer et de Métropole pour un échange en commun. À travers un « *tour des territoires* », chacun a pu partager son expérience du moment.

Chaque territoire ultramarin possède sa propre identité culturelle, géographique et économique. Ce sont d'ailleurs ces caractéristiques qui expliquent

un niveau d'avancement propre concernant la stratégie numérique de chacun.

Malgré ces différences, un point commun émerge : une fracture numérique distincte de celle observée en Métropole. Les causes identifiées y sont bien souvent les mêmes. L'inclusion numérique concerne à la fois les citoyennes et citoyens frappés d'illectronisme et les entreprises n'ayant pas les capacités

techniques et financières pour assurer leur transition digitale.

Avant de se confronter à cet enjeu de taille, il faut avoir en tête le respect des spécificités de chaque territoire qui permet le regroupement des forces et compétences. Un maillage des acteurs du numérique de l'Outre-mer semble alors la condition sine qua non.

Ensuite, certains leviers paraissent essentiels pour créer les conditions optimales à la bonne insertion des populations dans l'univers du numérique. On peut par exemple citer le rôle central des opérateurs de télécommunications, les actions prises par l'État avec le « *pass numérique* » ou encore la label-

lisation des parcours de formation des médiatrices et médiateurs numériques. Ces points ont bien sûr été évoqués lors des tables rondes qui ont suivi.

Avant de clôturer cette première table ronde, un fil conducteur a été retenu dans le but de structurer les prochains échanges : le numérique n'est pas technologique mais humain. Le numérique au service des territoires, les territoires comme catalyseur du numérique.

LA RÉUNION

Jean-Pierre Pothier a rappelé les engagements de la Région Réunion, à travers le pacte numérique organisé en cinq axes : Aménagement : Emploi ;

Transformation des organisations ; Développement de la filière et Inclusion. La Région Réunion a, alors, répondu à l'appel d'offres de l'État pour les pass numériques. Elle met en place un chèque numérique pour aider les entreprises à franchir le pas vers Internet.

DRÔME ARDÈCHE

Garlann Nizon vient présenter les dispositifs mis en place sur la Drôme et l'Ardèche. Un réseau bi-départemental a été mis en place avec des collectivités locales en Ardèche et des associations en priorité du côté de la Drôme. Il est intégré au Hub Hinaura, hub pour l'inclusion numérique en Auvergne Rhône-Alpes. De plus, la Drôme Ardèche est un Territoire d'Action pour un Numérique Inclusif, qui est un label octroyé par l'État mais qui n'apporte pas de financement en retour.

Le travail s'effectue en réseau afin de permettre à de petites structures d'accéder à des financements.

GUADELOUPE

Rose Lee Raqui présente l'association Bio Désir et son travail. Lauréate de l'appel à projets « Hubs territoriaux pour un numérique inclusif » avec la Guyane, la Martinique et Saint-Martin, l'association souhaite organiser une action pilote dans le cadre du Hub Antilles Guyane.

L'association focalise son action sur l'accompagnement des entreprises. Bio Désir a aussi créé une coordination avec les programmes « LEADER » et « Odyssée » qui ont un contenu numé-

rique important, afin de donner une signification hautement pratique à la médiation numérique et à l'avancée de ce secteur pour le développement de la Guadeloupe.

GUYANE

Malick Ho A Sim, directeur de Guyaclic', présente cette structure de médiation unique en Guyane et rattachée à un groupement associatif appelé DiversCité. Les missions de Guyaclic' sont de trois ordres : ressourcerie informatique, animation du réseau Cyber Carbet de lieux de médiation. Guyaclic' propose aussi des ateliers extrascolaires, périscolaires, d'insertion vers l'emploi et de savoirs de base.

MARTINIQUE

Peggy Ravin, directrice d'Up and Space Martinique, présente la situation sur son territoire : « Si la fracture numérique entre la Martinique et l'hexagone concerne principalement l'accès à internet qui touche proportionnellement près du quart de la population martiniquaise, d'autres inégalités constatées dans l'hexagone s'avèrent pleinement d'actualité en Martinique : sous-équipement des personnes les plus âgées et des ménages les plus modestes, meilleur accès des couches sociales et intellectuelles supérieures (cadres, individus ayant fait des études supérieures, etc.). » L'objectif principal de l'association Up and Space est ainsi de démocratiser l'univers du numérique à travers l'ouverture d'un tiers-lieu inscrit dans une démarche d'économie sociale et solidaire.



MAYOTTE

Nassuf Habibi présente le Groupement des entreprises mahoraises des TIC. Mayotte possède huit espaces numériques et un bus numérique. Trois objectifs ont été définis autour de ces structures : lutter contre la fracture numérique ; aller à la rencontre de la population éloignée du numérique ; accompagner chacun dans un parcours d'autonomisation ou d'aide au numérique.

LA RÉUNION

Daniel Membrives présente l'action de Solidarnum sur La Réunion : association qui se concentre autour de trois missions principales : Le réemploi et le recyclage d'ordinateurs pour animer la zone Réunion Mayotte depuis 2011 ; l'ouverture d'un fablab pour accompagner le plus grand nombre d'acteurs innovants et enfin la gestion de la médiation numérique de tous les Outremer qui a été actée à Mende en 2016. Cela s'est traduit d'ailleurs par la mise en place des deux hubs ultramarins.

SAINT-MARTIN

Jerry Debonne présente la situation sur Saint-Martin : « Anis est l'Association Numérique et Innovation Sociale qui a été créée en 2018. Elle a pour mission première l'accompagnement de l'ensemble des actions qui découlent de l'inclusion et de la médiation numérique.

Elle intervient dans un cadre ultramarin spécifique car l'île est partagée en deux

parties, une partie française et une partie hollandaise.

De plus, la langue maternelle sur cette île est l'anglais. Les actions qui sont menées sur ce territoire rayonnent au-delà de la simple île de 90 km² de Saint-Martin. Enfin, le passage du cyclone Irma en septembre 2017 a terriblement endommagé le territoire ainsi que les réseaux de communication. Ceci a causé des inégalités dans l'accès aux technologies de l'information. Or, les personnes les plus vulnérables sont aussi celles qui sont le plus touchées par le non-accès et la non-maîtrise des outils numériques. »

PACIFIQUE

Georges Wapaé représente l'ensemble des territoires de l'océan Pacifique :

Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française et Wallis & Futuna. Il commence par présenter le territoire où il est directeur de l'économie numérique au gouvernement de Nouvelle-Calédonie.

NOUVELLE CALÉDONIE

La médiation numérique dans ce territoire s'intègre dans un plan global qui s'appelle le Plan Stratégique pour l'Économie Numérique. Il est transversal en s'articulant sur différents axes : Développement des usages et Aménagement numérique du territoire. La fibre optique sera disponible pour l'ensemble des foyers en 2022. Ce plan vient dans un contexte où le développement de la Nouvelle-Calédonie passe par la seule exploitation du nickel. Ainsi, il faut trouver des leviers pour assurer une transi-

tion durable en passant obligatoirement par le numérique.

Cela se décline autour de deux plans d'action : développement de la filière numérique et transformation numérique de l'action publique.

POLYNÉSIE FRANÇAISE

Les dispositifs opérationnels mis en place pour l'inclusion numérique visent à rendre l'administration plus accessible par l'e-administration du fait de la nature du territoire et à assurer un équipement informatique de qualité pour les associations accueillant du public.

Elle mène des projets comme : la Loi du Pays pour favoriser le déploiement d'espaces numériques associatifs ou la mise en place d'une filière de recondi-

tionnement et de recyclage de matériel informatiques.

WALLIS ET FUTUNA

Les dispositifs opérationnels mis en place pour l'inclusion numérique visent à assurer des campagnes de communications sur le numérique, valoriser des Cyber-bases par la formation des animatrices et animateurs et la modernisation du matériel informatique, renforcer les moyens numériques de l'éducation pour favoriser le maintien des élèves sur le territoire via l'utilisation d'outils de formation à distance et dématérialiser des démarches administratives.

Des projets sont aussi en cours : mise en place d'un fablab au sein des Cyber-bases de Hahake et Alo. ■





TABLE RONDE

Articulation public-privé

L'État a retenu onze hubs d'inclusion numérique courant 2019, qui regroupent chacun plusieurs territoires. Les hubs doivent coordonner les parties prenantes pour permettre l'accompagnement des publics cibles en offrant des services de qualité à la hauteur des besoins.

De nombreux acteurs existent déjà et la question du financement des actions n'est pas la priorité absolue, avec même un nombre de financeurs privés encore trop limité. En premier lieu, il faut réfléchir au rassemblement et à la cartographie des contributeurs actuels qui forment un groupe hétérogène. L'objectif est bien de créer une émulation collective à l'échelle locale et nationale autour de l'inclusion numérique. Les hubs sont alors au cœur de la coordination de l'action commune. De plus, des nouvelles initiatives doivent encore émerger et se consolider. On peut ainsi citer le « pass numérique », digne successeur du chèque #APTIC qui a déjà prouvé son efficacité, mais peine encore à trouver son mode de financement et de diffusion. C'est une des sources de financement pour

reconnaître le travail des médiatrices et médiateurs numériques en association ou en collectivité et organisme.

Enfin, une vigilance particulière a été évoquée par rapport à notre vision du numérique. Il ne doit pas être considéré comme ce « monstre » omniprésent, unique solution à nos enjeux sociétaux. Le numérique doit avant tout avoir en ligne de mire le public à qui il s'adresse. C'est un outil d'inclusion parmi d'autres.

Pour entamer le débat, les participantes et participants ont rappelé certaines notions essentielles. La gratuité pour les usagers et usagers doit être un préalable indispensable pour les actions effectuées dans le cadre de l'inclusion numérique. De plus, la notion de « médiation numérique » n'est pas suffisante

et doit être complétée en amont par le concept de « curation », une pratique qui consiste à sélectionner, éditer et partager les contenus les plus pertinents du Web pour une requête ou un sujet donné en évitant ainsi la captation des données par les réseaux sociaux.

La « médiation numérique » n'est qu'un outil, un moyen pour atteindre un objectif que chaque acteur doit avoir fixé en amont (accès à l'emploi, service en ligne, accès aux soins, aux services sociaux...). Dans l'action, les acteurs publics et privés doivent se coordonner pour des raisons d'économies de moyens humains et financiers.

Entre les entreprises privées et les services publics, il y a bien un phénomène de dématérialisation qui aurait dû faire rentrer la société dans une logique de pollueur-payeur.

En effet, en théorie, on ne peut dématérialiser sans accompagner la population qui subit cette dématérialisation. La coordination d'un hub entre privés et publics tenterait d'éviter au mieux ce transfert de charge supporté seulement par les acteurs de l'inclusion numérique.

Le hub prend donc tout son sens tout en gardant à l'esprit de ne pas rajouter une surcouche administrative inutile. On peut imaginer le financement d'une formation par le biais du Fonds Social Européen (FSE) et une mise en pratique des compétences acquises au sein des entreprises. Le hub pourrait aussi développer une forme d'expertise sur les différents fonds disponibles

comme celui du FSE pour aider au mieux les structures en son sein. Il faut faire des projets d'actions un préalable aux financements et non l'inverse. On ne finance pas des structures mais des actions. Avant de déposer un dossier auprès d'un financeur public ou privé, il est conseillé que les acteurs voient ce qui est possible de faire avec leurs moyens : organiser ce qui existe déjà sur le territoire. S'ils détectent un manque pour arriver à leur objectif d'inclusion numérique, il faut sensibiliser les privés avant de parler de financement. Quelles actions sont

envisageables pour travailler ensemble l'inclusion numérique ?

Être éligible à un financement, c'est d'abord apporter la preuve d'être une structure qui catalyse

les actions. Après ce cheminement, une demande de financement devient donc légitime. On pourrait résumer cela comme un budget action où l'on se focalise en priorité sur les assets du hub, pour aller dans un second temps chercher un financement si un manque se fait ressentir.

La question du financement est un enjeu déterminant pour les structures qui s'engagent dans l'inclusion numérique. Certaines peuvent avoir la sensation d'être bloquées dans une perpétuelle recherche de financements. Elles deviennent des intermédiaires, incapables de créer de la valeur pour nos citoyennes et citoyens. Pour pallier ce défi, les hubs ultramarins ont été pensés pour être financés sur un système d'actions et non avec la seule

Il faut sensibiliser les privés avant de parler de financement

motivation de financer le hub lui-même. Bien entendu, les associations sont les premières à être confrontées à la problématique des coûts de fonctionnement. Chaque demande de financement est souvent énergivore. La solution est alors de trouver un modèle pérenne de fonctionnement qui repose sur un financement sur le long terme.

Enfin, toujours dans cette optique de coordination entre les différents acteurs, l'objectif est d'éviter les effets « ping-pong » qui renverraient les utilisateurs devant chaque structure du numérique. Une utilisatrice ou un utilisateur peut être pris en charge par un acteur parmi le tissu de structures avec la vocation de l'accompagner jusqu'au bout de sa formation numérique.

Ces acteurs faisant partie du hub ont été préalablement catalogués voire certifiés.

On peut même imaginer un système de certification par le hub. Dans le cas où la structure n'a pas les compétences pour accompagner une utilisatrice ou un utilisateur dans sa montée en compétences, alors elle passe le relais et redirige vers d'autres structures. On est dans un système de collaboration intelligente où les personnes frappées d'illectronisme ne multiplient pas les interlocutrices et interlocuteurs.

La médiation numérique n'est pas réservée à la seule action des Services Publics. Dans la montée en compétences des futurs citoyennes et citoyens, l'Éducation Nationale a un rôle fondamental.

Elle peut initier la montée en compétences des personnes et rediriger vers d'autres structures pour approfondir l'utilisation de l'outil numérique. C'est un écosystème local. Cette articulation entre les publics et privés doit aussi se construire autour de la vie privée des citoyennes et citoyens. Les acteurs doivent définir les limites d'exercice et la manière qu'ils ont d'interagir.

Travailler l'ergonomie d'un site internet est une façon de faciliter le langage entre l'aidante ou l'aidant et l'aidée ou l'aidé. Un autre exemple, serait de ne pas numériser la complexité d'une démarche physique mais d'utiliser les possibilités du numérique pour faciliter l'information. Il faut toujours mettre l'usagère et l'usager au cœur de la démarche. Comment

présenter les données pour qu'elles soient facilement accessibles ?

Des actions sur le terrain ont été évoquées pour booster cette complémentarité essentielle entre les publics et privés.

En résumé, voici les idées les plus percutantes :

S'appuyer sur les hubs pour coordonner et organiser les actions des partenaires publics et privés. Pour ce faire, il faut identifier les interlocutrices et interlocuteurs, structurer le réseau et cartographier les situations particulières. Ainsi, le hub pourra accompagner les différents acteurs en leur donnant à chacun un rôle et une mission particulière (associations, médiathèques, Cyber-base, travailleuses et

La médiation numérique n'est pas réservée à la seule action des Services Publics

travailleurs sociaux...). Pour autant, ne pas déstabiliser les structures existantes est indispensable. Les hubs sont des boîtes à outils, des pompes d'amorçage au service des équipes de terrain et ne doivent pas interférer dans leurs modes de fonctionnement.

Professionnaliser les acteurs du numérique. La médiation est un vrai métier, à part entière, qui doit être reconnu, valorisé au sein d'une labellisation et la création d'une filière. La mise en place de structures sans accompagnatrices et accompagnateurs formés aux métiers du numérique est certainement vouée à l'échec.

Impliquer les partenaires qui développent les plateformes et les outils dématérialisés en demandant une contrepartie financière. Les populations les plus fragiles pourront accéder et utiliser les outils numériques qui deviennent ou deviendront les seuls points d'entrée aux services proposés.

Pour aboutir aux vœux formulés plus haut, des outils sont à disposition des acteurs. Voici les deux qui se sont distingués :

1. Chèque #APTIC (Agir Pour l'Inclusion Numérique). C'est un formidable outil qui est conçu sur le modèle des titres-restaurants. Les commanditaires (opérateurs de services publics ou privés) commandent les chèques, les personnalisent et les distribuent. La valeur faciale du chèque est de 10 euros. Les usagères et usagers profitent des services de formation disponibles dans un lieu préalablement qualifié grâce à un paiement total ou partiel en utilisant ces chèques. Enfin les acteurs

de la médiation numérique récupèrent un paiement en retour sur la plateforme d'APTIC en scannant les coupons. À noter, qu'il n'y a aucun moyen de garantir que ce pass sera utilisé. Une solution consisterait à réduire le nombre de chèques distribués. Cependant, tant qu'il n'est pas utilisé, il n'est pas encaissé non plus. Un outil de suivi simple de l'utilisation est souhaité comme celui en test en Charente-Maritime.

Ce système doit s'inscrire dans une concertation entre les publics et privés dans l'identification des personnes cibles, le mode de distribution et surtout son financement. L'État abonde ainsi à des pourcentages parfois élevés comme en Drôme avec un taux de cofinancement de 64 %.

2. La plateforme Pix qui s'adresse aux citoyennes et citoyens (en études, en situation de décrochage, en activité professionnelle, à la recherche d'un emploi, etc.) qui souhaitent mesurer, développer et valoriser leurs compétences numériques. Les tests Pix sont accessibles gratuitement et en autonomie. Déclinée du cadre de référence européen DigComp, la certification Pix permet d'obtenir un profil de compétences certifié reconnu par l'État et le monde professionnel.

C'est un bel exemple de partenariat entre un Groupement d'Intérêt Public qui crée ce service public et les privés qui reconnaissent la certification en la valorisant professionnellement. Elle est inscrite à l'inventaire de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle. ■

TABLE RONDE

Programmes d'inclusion

Devant la dématérialisation plus ou moins forcée des services publics et même privés, la société ultramarine doit s'adapter aux différents usagers et usagers, origines, niveaux d'expression et capacités cognitives, sans leur faire assumer de difficultés techniques voire économiques.

Touchés par un taux d'illectronisme encore plus élevé que celui de l'illettrisme déjà très important, les territoires ultramarins doivent identifier les publics concernés et les accompagner le mieux possible vers les structures ou les organismes qui correspondent aux besoins qui auront été diagnostiqués. Ainsi, les médiatrices et médiateurs sociaux y feront de l'accompagnement au numérique et les médiatrices et médiateurs numériques de l'accompagnement social.

De plus, les citoyennes et citoyens doivent avoir la possibilité de renoncer en toute conscience et liberté à leurs droits et ainsi privilégier la marginalisation ou la non-inclusion volontaire, comme un droit à la non-connexion.

Ce doit être le résultat d'un choix, en étant au fait des conséquences, en s'assurant que cette exclusion ne soit pas subie. Cela implique que chacune

et chacun sur le territoire contribue en fonction de ses responsabilités : services décentralisés et administrations locales, producteurs de services en ligne publics et privés et réseau d'accompagnement au numérique.

Les acteurs du numérique ultramarins autour de la table construisent déjà aujourd'hui ensemble les territoires numériques.

La médiation numérique n'est pas réservée à la seule action des Services Publics

En effet, il n'y a pas une spécificité ultramarine, mais des spécificités ultramarines. Elles sont des richesses pour les territoires. Cependant, confrontées à l'uniformisation des services en ligne, elles peuvent parfois être une source de fracture sociale : le polylinguisme, les mobilités migratoires, le vieillissement, le taux d'illettrisme, etc. Les solutions apportées doivent être locales et taillées sur mesure. Ainsi, malgré ces différences



qui font la particularité de nos territoires ultramarins, les acteurs présents abordent la problématique de l'inclusion numérique sous une approche transverse. De la même manière que la dernière table ronde sur le hub public & privé, l'action d'inclusion numérique s'appuie sur une dynamique territoriale de coopération des acteurs.

C'est donc un travail collectif et de proximité qui crée un écosystème. C'est dans cette complémentarité qu'on retrouve la réponse transversale à apporter à la problématique des programmes d'inclusion.

Des exemples ont été fournis par Dany Fantino (DRFIP de La Réunion) et Blandine Maréchal (CGSS de La Réunion),

qui ont indiqué que dans certaines administrations (impôts ou Sécurité Sociale), les usagers et usagers peuvent être accompagnés pour faire leurs démarches en ligne sur place. Mais si les questions sont plus basiques que le cadre de ces démarches, les personnes sont dirigées vers les lieux de médiation numérique.

À l'inverse, les lieux de médiation numérique peuvent aider aux démarches en ligne, mais pour l'information sur les droits des usagers et usagers, elles et ils sont réorientés vers les services administratifs.

C'est un écosystème cohérent où chacun intervient sur son domaine de compétence.

Pour y arriver, une logique de dosage ou de graduation de l'accompagnement se met en place :

- en évaluant, ou plutôt en effectuant un repérage, un ciblage où la détection de l'ensemble des personnes nécessite un accompagnement. D'ailleurs, il faut différencier les personnes qui viennent par eux-mêmes chercher de l'aide et celles qui en ont le besoin mais n'en font pas directement la demande. Ces personnes qui n'osent pas évoquer la méconnaissance qu'elles ont vis-à-vis du numérique peuvent être désignées comme « les invisibles ». Les personnes qui viennent chercher des compétences liées au numérique sont souvent des demandeuses ou demandeurs d'emploi bénéficiaires d'allocations ;
- en qualifiant la nature de leur besoin et le niveau de l'accompagnement nécessaire. Cette démarche permettra de les orienter vers les structures qui correspondent à leurs besoins. Il ne faut pas chercher à regrouper « les invisibles » entre eux pour les stigmatiser mais plutôt mélanger les populations ;
- en orientant vers les services d'accompagnement adaptés. Cela permet le maillage ou la cartographie du territoire, pour en faire un territoire citoyen ;
- en mobilisant les acteurs sur le long terme. À noter que cette communauté des acteurs doit être continuellement mise à jour et animée. On pense naturellement à l'association Guyaclic' pour le hub Antilles-Guyane et à Solidarnum pour le hub Ultra Numérique.

Les acteurs constituent donc ensemble un service public local, agissant avec

responsabilité. Cela implique qu'ils soient formés aux dispositifs des autres : à la fois acculturation et à la fois vernis culturel pour ne pas, au prétexte d'inclure les personnes éloignées du numérique, les enfermer dans des solutions ou des usages captifs.

C'est la raison d'être des communs et du monde libre comme l'a rappelé Tibor Katelbach d'Open Atlas. Wikipédia, avec son système d'information en libre accès, répond à ces attentes d'accessibilité. Il ne fonctionne pas en mode silo.

Quelques termes ont d'ailleurs été confrontés pour aller au-delà de la simple conception de l'inclusion. Ils représentent des enjeux complémentaires : prévenir et guérir, accessibilité et autonomisation. C'est à tout cela que doit contribuer l'inclusion numérique qui doit rassembler toute la diversité des utilisatrices et utilisateurs.

Pour vérifier que le numérique est accessible, il faut se baser sur le point de vue d'une usagère ou d'un usager en décalage. En effet, si le numérique n'est pas accessible alors il est obligatoirement un facteur d'exclusion sociale. On désigne l'accessibilité numérique comme la mise à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales, des ressources numériques.

L'ergonomie du numérique pose donc question. Comme l'a rappelé Pierre Reynaud, expert en accessibilité Web, cela implique d'éviter une double exclusion en s'assurant, en plus, de l'accès

au droit, de l'accessibilité aux services ou aux usages proposés. L'objectif n'est pas forcément d'amener les citoyennes et les citoyens ou même les entreprises à franchir la marche des usages, mais parfois d'abaisser cette marche à un niveau franchissable par toutes et tous. C'est d'ailleurs une obligation légale pour tous les services publics dématérialisés en se basant sur l'article 47 de la loi pour les personnes handicapées de 2005.

À cela s'ajoute la nécessité de rendre les démarches compréhensibles. Ainsi un langage « Facile à Lire et à Comprendre » (FALC) a été créé. C'est un ensemble de règles ayant pour finalité de rendre l'information facile à lire et à comprendre, notamment pour les personnes souffrant de handicaps

Rendre l'information facile à lire et à comprendre, notamment pour les personnes souffrant de handicaps cognitifs.

cognitifs. Les participantes et participants ont donné des exemples concrets d'actions qui ont été menées sur leur territoire respectif. Il est possible pour chacune et chacun de s'en inspirer et de les adapter à ses contraintes territoriales :

En Drôme Ardèche, Pix et la Mission Société Numérique vont déployer « ABC Pix » : il permettra aux professionnels (intervenantes et intervenants sociaux, médiatrices et médiateurs numériques,

etc.) de mieux connaître et accompagner les personnes en difficulté sur le chemin de l'autonomie numérique, éventuellement jusqu'à l'obtention de la certification Pix. Un test « ABC Diag » sera également mis en place pour le diagnostic rapide des compétences nu-



mériques de base. Pix a d'ailleurs pour vocation d'être intégré au déploiement du « pass numérique » pour donner les moyens à leurs commanditaires (collectivités, administrations, fondations, entreprises...) d'offrir au bénéficiaire une expérience personnalisée et valorisante.

Un accompagnement spécial a été mis en place pour les citoyennes et citoyens dans les centres des finances publiques. On retrouve donc un système de borne en libre-service avec un accompagnement physique par des volontaires en Service Civique. Ce dispositif est à destination d'une population qui est capable de faire preuve d'autonomie numérique tout en étant accompagnée. Un système de « pass numérique » en partenariat, par exemple avec le CRIJ permettrait d'aller plus loin pour orienter ce public.

Le Centre Communal d'Action Social de Saint-Louis a mené une campagne pour promouvoir l'utilisation du coffre-fort numérique auprès de ses partenaires. C'est un service en ligne hautement sécurisé pour archiver, indexer et retrouver des fichiers numériques sensibles : documents administratifs, factures, relevés, contrats, photos, etc. À ce jour, la commune de Saint-Louis a ouvert 5 000 coffres-forts. Ce succès est passé par une acculturation autour du numérique. En parallèle,

À ce jour, la commune de Saint-Louis a ouvert 5 000 coffres-forts numériques.



la CNIL propose aux professionnelles et professionnels du secteur social un « kit » d'information pour améliorer la protection des données de leur public.

Confronté à la disparition des guichets d'accueil de plusieurs services publics de proximité, le CCAS de Saint-Louis doit répondre aux difficultés de nombreuses personnes, déstabilisées par les portails en ligne. Une situation de précarité numérique qui peut parfois aller jusqu'à la rupture de droits. Acadis Connect, « agence digitale et humaine », souhaite apporter des réponses personnalisées grâce à une équipe dédiée d'agentes et agents de médiation. Après une analyse systématique des droits des usagères et usagers accueillis, ces dernières et derniers seront sensibilisés aux services auxquels elles et ils peuvent prétendre et bénéficier de formations dédiées.

Les appels à projets se focalisent sur les programmes d'inclusion comme les Maisons France Services. Ce label permet de certifier les structures qui simplifient la relation des usagères et usagers aux services publics.

Chaque maison devra ainsi disposer de 2 personnes formées à l'accueil du public et capables d'apporter une réponse pour les démarches du quotidien. La France devrait compter 2 000 Maisons France Services d'ici 2022.

Open Atlas a créé un réseau social citoyen libre : « Communecter » pour permettre à l'ensemble des acteurs de se réunir sur une plateforme commune. Communecter permet de se rencontrer, simplifier les échanges, interagir, collaborer, consommer localement, ouvrir les collectivités, etc. Par exemple, la plateforme cartographie les territoires engagés dans les contrats de transition écologique. Une telle plateforme est adaptée aux objectifs à atteindre par

Communecter, un réseau social citoyen libre pour permettre à l'ensemble des acteurs de se réunir sur une plateforme commune

les « Hubs Territoriaux pour un Numérique Inclusif ».

En conclusion, il faut aussi accepter que certaines citoyennes et certains citoyens, consciemment et librement, décident de renoncer à leurs droits et préfèrent la marginalisation ou la non-inclusion volontaire, comme un droit à la non-connexion.

Ce doit être le résultat d'un choix, en étant au fait des conséquences, en s'assurant que cette exclusion ne soit pas subie.

Le numérique ne concerne pas seulement l'usagère ou l'utilisateur mais plus globalement la citoyenne ou le citoyen. L'action d'inclusion numérique ne doit pas se contenter d'accompagner la citoyenne ou le citoyen dans une logique d'accès aux droits. Il faut aller au-delà pour lui donner toutes les clés et l'engager dans la vie de son territoire comme à la coconstruction des politiques publiques. Cela implique que chacune et chacun sur le territoire contribue, en fonction de ses responsabilités, pour créer un écosystème : administrations publiques, producteurs de services en ligne et réseau d'accompagnement au numérique. ■



TABLE RONDE

Montée et maintien des compétences

La travailleuse ou le travailleur social est la clé de l'inclusion numérique du public éloigné. On peut la ou le retrouver dans des rôles de médiatrice ou médiateur, animatrice ou animateur, accompagnatrice ou accompagnateur, aidante ou aidant ou encore formatrice ou formateur.

En effet, elle ou il accueille, identifie, diagnostique, sensibilise et redirige le public. Elle ou il est un véritable « couteau suisse » qui possède avant tout un savoir-être associé à une posture, écoute et proximité avant d'être une experte ou un expert du digital.

Pour la ou le former, il n'existe à ce jour qu'une seule formation qualifiante : le Titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation Numérique, enregistré dans le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). Aujourd'hui, des initiatives tentent de pallier ce manque d'offre d'appren-

tissage autour de nouveaux référentiels : formation Simplon, réseau CRIJ, AFD... Le processus de certification comme le label Grande École du Numérique ou la validation des acquis de l'expérience vont aussi dans ce sens.

Enfin, il convient d'élaborer des modalités de labellisation des hommes et des structures d'accueil afin de garantir une qualité de service ne se limitant peut-être pas au référentiel national mais prenant aussi en compte les spécificités locales des territoires ultramarins. Tous ces acteurs se devront d'être répertoriés pour une recherche aisée sur un portail (Communeconnecter d'Open Atlas).

Depuis la fonction d'accueil d'une personne exclue du numérique jusqu'à la formation des médiatrices et médiateurs eux-mêmes, il convient, une fois qu'elles et ils sont montés en compétence, de les maintenir dans un

contexte numérique en constante évolution. Les intervenantes et intervenants numériques et médiateurs numériques peuvent passer des certifications en validant des acquis ou en suivant des formations, ainsi que se maintenir à niveau dans le temps. Il convient néanmoins d'élaborer des modalités de labellisation des personnes et des structures d'accueil afin de garantir une qualité de service ne se limitant peut-être pas au référentiel national mais prenant aussi en compte les spécificités locales des territoires ultramarins.

Les groupes de travail ou les structures adaptées dans les territoires ont effectué un état des lieux des offres de formation des médiatrices et médiateurs. Il existe des outils d'information parcellaires ou dispersés qui montrent la nécessité d'un recensement des structures d'accompagnement avec une bonne lisibilité des offres proposées par chacune d'elles. Les offres de formation se doivent aussi de répondre et surtout de s'adapter aux besoins des médiatrices et médiateurs et des usagères et usagers. Les participantes et participants et le public autour de cette table ronde ont tenté d'apporter les réponses aux questions suivantes :

- L'état des lieux des offres de formation en accompagnement établi, comment réaliser un référentiel facilement compréhensible ?
- Comment proposer une lecture simple et lisible de l'offre de services proposée par chaque lieu de médiation numérique ?

- Comment qualifier et garantir dans le temps la qualité de l'offre de service des structures référencées ?
- Comment recenser les besoins d'évolution des programmes de médiation et adapter rapidement l'offre ?

Pour tenter de répondre à ces questions, le débat a été structuré en trois thèmes : les besoins en formation, l'offre de formation au métier de médiateur et les certifications. Dans un contexte de mutation des pratiques sociétales et à l'heure de la dématérialisation des services publics, on constate une transformation du métier de travailleuse ou travailleur social vers celui de médiatrice ou médiateur numérique.

Avant d'évoquer le métier, il faut travailler sur la notion de médiation qui s'associe au lien social. Loin de la

simple résolution de conflits entre deux parties, c'est avant tout un processus de construction de liens humains. On peut rajouter le terme numérique qui a pour but de rapprocher la citoyenne ou le citoyen de ses droits grâce au numérique.

Plusieurs termes sont associés au métier : médiatrice ou médiateur, animatrice ou animateur, accompagnatrice ou accompagnateur, aidante ou aidant, formatrice ou formateur. Il n'existe pas une médiatrice ou un médiateur mais des médiatrices ou médiateurs. En effet, il est encore difficile de mettre en place des statuts précis car les fonctions de la médiation sont plurielles et s'exercent donc dans un large spectre d'actions.

Cependant, en fonction de la population accueillie, leur rôle et leur mission en découleront. On trouvera ainsi une animatrice ou un animateur dans les quartiers ou une accompagnatrice ou un accompagnateur dans les collectivités. La médiatrice ou le médiateur numérique doit avoir différentes postures face au public, et surtout, en fonction des besoins de celui-ci, tout en lui laissant la possibilité de faire par lui-même.

Ainsi les médiatrices et médiateurs ne se focalisent pas exclusivement sur le champ du numérique. Elles et ils travaillent en relation avec le numérique en mettant en pratique une posture.

Par exemple, les médiatrices et médiateurs numériques au sein d'Up and Space en Martinique sont avant tout des personnes qui ont une fibre humaine. Elles et ils doivent être à l'écoute et empathiques lors des ateliers de formation à destination des personnes âgées. Cette attitude permet de désamorcer en amont la crainte qu'a cette catégorie d'âge par rapport aux outils numériques. De plus, dans une logique intergénérationnelle, les médiatrices et médiateurs de l'association sont en priorité jeunes pour mêler les âges.

La médiatrice ou le médiateur numérique tient un rôle de « couteau suisse » du numérique et doit répondre aux questions des différentes structures et des publics auxquels elle ou il est confronté. Il est autant une formatrice ou un formateur qu'une accompagnatrice ou un accompagnateur pour les publics. Elle ou répond aux besoins et peut aussi former les publics avec qui elle ou il travaille. Par exemple, le constat de la Nouvelle-Calédonie est



que les espaces publics numériques vont bien au-delà du simple accompagnement informatique en devenant aussi des espaces d'accueil. La médiatrice ou le médiateur a donc bien ce rôle protéiforme.

Les prérequis nécessaires sont un savoir-faire (compétences, analyse de la demande) et un savoir-être (posture, écoute, proximité). Ce sont les conditions nécessaires à la réussite des missions de la médiatrice ou du médiateur numérique, au risque de déshumaniser la relation « aidante ou aidant / aidée ou aidé ». La dimension comportementale de la médiatrice ou du médiateur numérique paraît presque plus essentielle que la dimension technique.

Intégrant le numérique comme compétence clé du métier, la médiatrice ou le

médiateur numérique doit être polyvalente ou polyvalent et doit s'adapter à de multiples besoins car une mauvaise prise en charge de l'usagère ou de l'utilisateur peut être un vecteur d'exclusion. Pour lutter efficacement contre l'exclusion numérique, il est donc important d'axer les efforts sur la qualité d'accompagnement des usagères et usagers et sur la formation des médiatrices et médiateurs numériques.

Le métier de médiatrice ou médiateur numérique évolue vite et nécessite une adaptation continue

Le métier de médiatrice ou médiateur numérique évolue vite et nécessite une adaptation continue en termes de formation car il varie selon le secteur (privé, public), le besoin ou encore le service. Une médiatrice ou un médiateur numérique viendra se spécialiser suivant la structure dans laquelle elle ou il exerce. Par exemple, une personne qui exerce dans une collectivité locale ou une association aura la même formation. Un socle commun est nécessaire pour apprendre à apprendre et booster leur employabilité. Cela ne fait pas forcément sens de se focaliser sur une technologie du numérique.

Les formations autour de la médiation numérique sont en phase de création ce qui explique les difficultés ressenties pour assurer une montée en compétences des médiatrices et médiateurs. Ainsi des initiatives se créent qui sont portées par des centres de formation, visant à développer de nouveaux référentiels :

Up and Space : parcours de formation à destination des jeunes éloignées et éloignés de l'emploi, qui doit voir

le jour en janvier 2020. Plus généralement, on parle de NEET : Not in Education, Employment or Training qui est une classification sociale de personne inactive. L'objectif est qu'en 7 mois et demi, elles et ils soient préparés au métier de référente ou référent et d'animatrice ou animateur numérique. Ces métiers proposés sur le territoire martiniquais permettent aussi d'éviter que les jeunes quittent ce territoire et accentuent le phénomène de vieillissement de la population locale.

Simplon : formateur reconnu sur le domaine du codage, Simplon a décidé d'étendre son champ d'action en s'intéressant à la médiation numérique. D'un côté, il existe une formation basée sur des connaissances et des savoir-faire techniques et de l'autre une formation centrée sur l'humain comme référent digital.

Réseau CRIJ (Centre Régional d'Information Jeunesse) : deux formations ont été mises en place en 2019 en se focalisant sur l'aspect de l'employabilité globale. En effet, une ou un « formé » peut par la suite exercer dans n'importe quelle structure

Une formation « Promeneur du Net » en partenariat avec la CAF. Animatrice ou animateur, formatrice ou formateur, professionnelle ou professionnel exerçant en Centre social, en foyer de jeunes travailleuses et travailleurs ou en maison des jeunes, la promeneuse ou le promeneur écoute, informe, accompagne, conseille et prévient. Pour mieux accomplir sa mission,

elle ou il entre en contact et crée des liens avec les jeunes sur les réseaux sociaux.

E-rik@ : Cette formation non diplômante de médiatrice ou médiateur numérique et élaborée par Simplon, est à destination des jeunes de moins de 25 ans des quartiers sensibles. Elle intègre à la fois des compétences techniques et des savoir-être. 120h sont consacrées aux méthodes d'accompagnement de différents publics et une semaine d'immersion dans le métier clôture la formation.

AFPAR (Assistance à la Formation Professionnelle des Adultes à la Réunion) : trois formations labellisées Grande École du Numérique se focalisent sur le domaine du numérique. On y retrouve digital starter, digital starter et digital codeur. Pour aller plus loin et pour se rapprocher du domaine de la médiation numérique, l'AFPAR a créé une nouvelle formation : digital médiateur.

Les formations dispensées par l'AFPAR et Simplon à l'Île de La Réunion sont labellisées Grande École du Numérique. C'est un label délivré par le gouvernement avec l'objectif de favoriser l'insertion socio-professionnelle grâce au numérique, tout en répondant aux besoins grandissants en compétences numériques sur le marché du travail.

Le Titre professionnel de « Conseiller Médiateur en Numérique », bien connu des animatrices et animateurs d'espaces publics numériques (EPN),

a laissé place en juillet 2019, à un nouveau Titre professionnel : celui de « Responsable d'Espace de Médiation Numérique ».

Ce Titre professionnel figure dans le Répertoire National des Certifications Professionnelles et est beaucoup plus vaste que la simple médiation numérique. Il est accessible au niveau BAC+2 et est constitué de trois « blocs de compétences » :

- publics vers usages des et médias numériques. Ce premier bloc de compétences se rapproche le plus du métier de médiatrice ou médiateur numérique.
- Contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et de ses projets.
- Contribuer à la gestion d'un espace de médiation numérique et animer ses projets collaboratifs.

Concernant la Validation des Acquis par l'expérience sur le métier de médiatrice ou médiateur numérique, il n'existe pas encore de référentiel national. C'est une mesure qui aurait permis à toute personne, quels que soient son âge, son niveau d'études ou son statut, de faire valider les acquis de son expérience pour obtenir une certification professionnelle. Un an au moins d'expérience en rapport avec le contenu de la certification visée est généralement nécessaire.

Afin de structurer l'offre de formation sur le territoire, un projet de partage de label de formation est en chantier. Pour

comprendre ce que l'État attend d'une médiatrice ou d'un médiateur numérique et d'une structuration de la filière, l'Agence Nationale du Numérique met à disposition un site internet : kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr

Il a pour objectif de permettre à toute personne, en particulier les non-professionnelles et non-professionnels de la médiation numérique, d'aborder rapidement les principaux enjeux de l'accompagnement des individus en difficulté sur les outils numériques.

Dans le cadre d'un accompagnement vers le numérique, il est essentiel de pouvoir :

Accueillir : quelques conseils pour démarrer l'échange avec l'usagère ou l'utilisateur qui vient chercher un accompagnement. Pourquoi la personne est-elle là ? Comment organiser l'échange en conséquence ?

Diagnostiquer : de quoi qualifier le niveau numérique des personnes rapidement grâce à des outils comme Pix. gouv.fr, lesbonsclics.fr ou encore l'outil de diagnostic de l'association ICI.

Accompagner : quelques outils pour faciliter l'accompagnement de l'usagère ou l'utilisateur, clarifier ce qui peut ou ne pas être fait tout en proposant des solutions. Cette étape doit être réalisée en respectant les données personnelles des usagères ou utilisateurs et en se protégeant en tant qu'accompagnante ou accompagnant.

Orienter : quelques outils pour diriger les personnes vers un accompagnement

À ce jour, la commune de Saint-Louis a ouvert 5 000 coffres-forts numériques.

plus approfondi. Il existe un grand nombre d'acteurs dans les territoires vers lesquels il est possible d'orienter l'usagère ou l'utilisateur.

Enfin, une ambition décrite par Open Atlas se place dans l'économie des communs où toutes les citoyennes et tous les citoyens sont de potentiels médiatrices ou médiateurs numériques. L'objectif n'est pas de produire des médiatrices et médiateurs numériques en passant par des formations mais plutôt de se baser sur les compétences déjà disponibles dans la société. C'est l'écocitoyenneté. La problématique est le contrôle de la qualité de la médiation apportée. En effet, une personne compétente dans un domaine n'est pas forcément une personne qui sera compétente pour transmettre ce savoir.

On peut prendre l'exemple de la filière numérique régionale qui cartographie l'ensemble des acteurs du numérique dans un modèle de fonctionnement horizontal. C'est en ce sens que le hub peut porter une tierce partie indépendante qui labellise les compétences de médiation numérique.

En conclusion de cet atelier débat et pour faire du numérique un véritable outil d'inclusion, il est obligatoire de structurer une offre de formation à destination des médiatrices et médiateurs numériques, conçue à partir des besoins locaux, des compétences, visant à accompagner le développement du territoire et dans la concertation. ■

TABLE RONDE

Les apports du numérique au territoire

Avant d'évoquer les effets positifs du numérique, les dangers liés à une utilisation intensive ou dénuée de sens critique appellent à la vigilance. La responsabilité de la formation des utilisatrices et utilisateurs doit être soulevée pour vivre le numérique en toute sérénité.

Au-delà de ces considérations, le numérique est un challenge, une opportunité au développement de la dynamique et de la création. Pour preuve, le Réunionnais Renaldo Lasaone a créé son métier par et grâce au numérique en participant à ce nouvel élan de Youtube. Du point de vue de la citoyenne et du citoyen, il permet donc la participation au débat public, la visibilité des initiatives et la contribution à l'expression de la culture mondiale. La liste n'est pas exhaustive mais gage d'un avenir ambitieux.

Enfin, pour des territoires ultramarins excentrés, il est un outil de dynamisme qui devient indispensable. Il est un facilitateur qui fait disparaître les contraintes temporelles et spatiales de la communication. Il se met ainsi au service de l'économie locale en portant des projets innovants comme dans le

domaine du e-tourisme, du multilinguisme, de la valorisation et conservation du patrimoine. Ainsi, à l'heure des villes intelligentes dans des territoires connectés, offrir l'accès indispensable aux usagères et usagers ne doit pas être une fin en soi au vu de toutes les possibilités qu'offre le numérique à différentes formes de développement harmonieux. Le numérique ne doit être qu'un levier pour un dessein beaucoup plus riche de sens et d'impact pour nos populations.

Il semble évident que le numérique peut apporter beaucoup d'aide aux volets du développement au sens large (de l'être humain comme des territoires). Le numérique est à la fois technologies, usages, services et outils qui, combinés dans la main de l'humain, en font une source inépuisable de richesse. Des pistes se dessinent sur les domaines (non limitatifs) de l'e-tourisme, de la culture sans oublier le patrimoine, de l'accessibilité – aux différentes formes de handicap, aux langues régionales, bénéficiant de la publication de données ouvertes.

Cette table ronde a tenté d'apporter des réponses aux questions suivantes :



- Ces pistes serviraient-elles de base au développement d'applications et d'animations spécifiques aux territoires ?
- Pourquoi ? Est-ce pour créer de la valeur ajoutée sur les territoires ?
- Qui le permettrait ? Est-ce le rôle de chacune et chacun ?
- Pour qui ? Pour toutes et tous ? Est-ce possible d'y parvenir sans dis

Voici les points évoqués où le numérique a un impact pour nos territoires :

Décloisonnement des services en obligeant leur mise en réseau. Par exemple, l'administration française reste très pyramidale et cloisonnée alors qu'il y a une injonction pour passer à un mode plus agile. Le numérique est l'outil socle qui permet ce processus. Par exemple, Les Maisons France Services vont permettre de simplifier la relation des usagères et usagers aux services publics. Chaque canton aura une Mai-

son France Services d'ici à 2022.

Création de valeur supplémentaire à travers de nouveaux usages et services. Internet est un eldorado qui challenge nos modes de vie et conduit l'ensemble des structures publiques comme privées à repenser leur activité. Par exemple, un opérateur comme Orange va devenir un opérateur multi-services en proposant en plus de l'accès internet, un service pour protéger sa maison, connecter ses lumières ou encore un assistant vocal.

Mise en visibilité des initiatives comme celles du territoire. En effet, les initiatives locales ne manquent pas mais la problématique est bien de les connaître. De plus, le numérique est accessible à toutes et tous, ce qui est l'occasion pour chacune et chacun d'être reconnue ou reconnu. Ainsi le Youtuber Wil Aime, originaire de la Guadeloupe, diffuse des vidéos qui font des millions de vues. En comparaison, un film fran-



çais qui fait plus de 500 000 entrées en salle est déjà considéré comme une très belle réussite.

Volet citoyen qui transforme notre façon de s'engager. Le numérique supprime les frontières spatiales, temporelles et même sociales. Ainsi chacune et chacun peut participer au débat public. Les outils existent déjà dans la pratique en partant du principe que l'animation est au rendez-vous. Par exemple, dans le cadre du Grand Débat, les citoyennes et citoyens pouvaient déposer en ligne leurs contributions.

Conservation des racines des territoires en mettant en valeur le patrimoine d'une nouvelle manière.

À l'image de la Nouvelle-Calédonie qui désire rattacher sa diaspora à sa culture et donc préserver son identité. Pour ce faire, il a fallu numériser des contes qui sont issus de la tradition orale ou des œuvres historiques. Il n'est plus désormais automatique de fonctionner sur un modèle de musée traditionnel où les pièces sont stockées

physiquement. Pour aller plus loin, il est possible d'exploiter le numérique pour assurer une diffusion globale et efficace vers les nouvelles générations.

Désenclavement culturel des territoires en utilisant les réseaux sociaux actuels. Lorsqu'une ou un jeune crée un contenu sur Instagram, Facebook ou YouTube, elle ou il se positionne dans un lieu qui n'a pas de frontières. Elle ou il concourt à la culture mondiale en étant physiquement dans un territoire potentiellement reculé.

France Stratégie a estimé les bénéfices d'une inclusion des 14 millions de Françaises et Français exclus du numérique :

- Économie Numérique (1,4 Md €) : e-commerce + économie collaborative
- Emploi et Formation (2,1 Md €) : scolarité + productivité + chômage
- Inclusion et bien-être (835 M €) : santé + gain de temps + social
- Relations avec les services publics (150 M €). ■

NEC 2020

TOUS AIDANTS, TOUT LE TEMPS pour construire une société numérique inclusive, éthique et durable

Crise du Covid oblige, l'édition 2020 du NEC 974 est entièrement dématérialisée sur trois demi-journées, les 19 et 20 octobre 2020. À l'aune du choc numérique provoqué par la crise, le NEC s'affiche comme une boussole et livre un constat dès son titre : « Tous aidants, tout le temps ». L'édition bénéficie d'une visite du ministre Cédric O.

ATELIER

Cartographier l'offre pour mieux orienter les publics

Un projet de cartographie du réseau est en cours. L'objectif : mieux connaître les publics cibles pour mieux les orienter. Il semblait important de travailler à partir des acteurs agissant déjà sur ce domaine afin de construire, à partir des compétences déjà mises en œuvre, des observations sur le terrain et de mieux les inclure dans le processus.

Pour bien identifier et orienter les publics cibles il faut des structures en ordre de marche, des structures de proximité. Il y a un énorme travail de recensement. Le retard pris a entraîné un retard pour la campagne de communication multimédia.

Il est difficile d'avoir un retour des structures concernées mais les torts sont partagés. Il existe par exemple 2 appels à manifesta-

tion d'intérêt (AMI) de la Région pour devenir prestataire des « pass numériques » et pas encore beaucoup de prétendantes et prétendants.

Il paraît important de communiquer et sensibiliser encore plus tous les acteurs et aussi spécifiquement les collectivités dont certaines n'ont pas encore vraiment inscrit l'inclusion numérique dans leurs compétences.

En parlant de communication, de récents contacts pourraient amener l'inclusion numérique à occuper une place dans les prochaines grilles d'émissions de télévision et de radio régionales.

Attendu durant ce trimestre : une consultation doit avoir lieu pour un plan de communication multimédia.



ATELIER

Professionnaliser la filière numérique

Un premier axe de travail a été d'identifier les formations de « Médiateur Numérique » existantes, le second axe étant de formaliser un référentiel de compétences de la médiatrice et du médiateur numérique,; ainsi que les modalités de labellisation des structures (les espaces de médiation) et des personnes (les médiatrices et médiateurs).

Enfin, à partir du résultat des travaux des différents groupes, une cartographie des espaces de médiation numérique (incluant leurs domaines de compétences) doit être établie.

L'objectif de la médiatrice ou du médiateur numérique est de permettre à des publics éloignés de se rapprocher des usages numériques qui sont désormais proposés par les entreprises, les institutions et les collectivités.

Une filière de la « médiation numérique » se constitue ; les acteurs de terrain sont, en première ligne : des travailleuses et travailleurs sociaux qui interviennent auprès des publics en difficulté ; mais aussi des salariées et salariés d'entreprise qui aident leurs clients, des bénévoles du monde associatif, des indépendantes et indépendants, des membres de la famille...

Mais, il faut constater qu'il n'existe pas encore de certification pour le métier

de médiatrice ou médiateur numérique. La seule certification qui existe s'appuie sur un référentiel du ministère du Travail et propose de valider les compétences pour accompagner les différents publics ; mais aussi pour contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et à sa gestion. Il s'agit du Titre Professionnel, de niveau 5 (Bac +2), de « Responsable d'Espace de Médiation Numérique ».

Les initiatives locales existantes (Simplon, CRIJ, AFD, IRTS...) proposent des formations qui ne visent pas encore de certification officielle, spécifique à la médiation numérique. C'est pourquoi, il a été décidé d'élaborer un référentiel de compétences spécifique pour la médiatrice ou le médiateur numérique et de proposer les modalités de labellisation des hommes et des structures d'accueil afin de garantir la qualité de service de la filière. L'idéal étant d'inscrire cette certification au RNCP, le Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Enfin, les structures labellisées seront répertoriées sur un portail facile d'accès (Commconnecter d'Open Atlas) pour une recherche plus aisée. L'objectif étant, à terme, de répertorier des structures labellisées animées par des « Médiateurs Numériques » certifiés.

ATELIER

L'IMPACT DE LA PANDÉMIE DE COVID19

Les institutions avaient bien compris que l'éducation au numérique devenait un véritable enjeu ; c'est pourquoi, le numérique a rejoint le socle des compétences de base... Mais, depuis le mois de mars 2020, suite au confinement causé par la pandémie de Covid 19, les échanges numériques se sont démultipliés ; ils sont devenus indispensables pour limiter les déplacements, pour le télétravail et accéder aux principaux services...

Depuis, nous utilisons nos téléphones et autres équipements numériques afin d'échanger avec nos proches, pour commander des paniers de légumes, etc. Mais, du fait de la fracture numérique existante, une partie de la population s'est trouvée pénalisée voire encore plus isolée...

La professionnalisation des médiatrices et médiateurs numériques devient urgente. Il existe de nombreuses formations à La Réunion. Toutefois, il convient de distinguer les formations destinées aux professionnelles et professionnels du numérique. Il a été décidé de se rapprocher du groupe de travail « Écoles » de Digital Réunion, qui a pour objectif d'identifier toutes les formations numériques existantes et de les caractériser (développement, réseau, marketing digital...). S'ajoutent

les formations destinées aux professionnelles et professionnels qui ne sont pas dans le numérique. L'évolution des technologies entraîne l'introduction du numérique dans la plupart des métiers, les salariées et salariés doivent donc se former au numérique.

Enfin, il y a les formations destinées aux non-professionnelles et non-professionnels (personnes éloignées du numérique), qui s'inscrivent dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique et correspondent à des actions de la filière de la « Médiation Numérique ».

Par contre, actuellement, peu de formations au métier de médiatrice ou médiateur numérique existent dans l'île.

La deuxième partie du travail du groupe a consisté à formaliser un référentiel spécifique pour le métier de médiatrice ou médiateur numérique ; l'idée étant de proposer un « label » de niveau 4 (Bac/Bac Pro) permettant de reconnaître les médiatrices et médiateurs numériques en activité, de structurer une offre de formation conforme au référentiel et de labelliser les structures de « Médiation Numérique ». L'ébauche de référentiel proposée est constituée de 3 blocs de compétences (activités principales de la médiatrice ou du médiateur numérique) :



- accueillir, renseigner et orienter les usagères et usagers ;
- instaurer la relation avec l'usagère ou l'utilisateur ;
- présenter le cadre de la médiation numérique ;
- recevoir physiquement, renseigner et orienter une usagère ou un utilisateur ;
- traiter les appels téléphoniques, renseigner et orienter une usagère ou un utilisateur ;
- analyser une demande et rechercher des informations associées à cette demande ;
- transmettre des informations à partir d'une demande ;

- établir un diagnostic de médiation partagé avec une usagère ou un utilisateur ;
- identifier, avec l'usagère ou l'utilisateur, les composantes de la situation qui nécessite la médiation ;
- évaluer les compétences numériques d'une usagère ou d'un utilisateur ;
- définir, avec l'usagère ou l'utilisateur, le type de médiation nécessaire ;
- accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques ;
- concevoir un projet de médiation numérique ;
- produire des supports de communication et de médiation ;
- animer des actions de médiation individuelle ;
- animer des actions de médiation collective ;
- remédier aux difficultés d'une usagère ou d'un utilisateur ;
- participer au développement des potentialités d'une usagère ou d'un utilisateur.

En plus des compétences spécifiques à ces activités principales, la médiatrice ou le médiateur numérique doit disposer des compétences transversales suivantes :

- assurer une veille informationnelle sur le numérique ;

- actualiser ses compétences numériques ;
- assurer une veille informationnelle sur les usages numériques concernés par le champ de médiation ;
- interroger et réajuster ses pratiques d'accompagnement ;
- gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation sociale ;
- respecter les principes de la médiation et de la gestion de situations conflictuelles ;
- favoriser une dynamique collaborative entre les usagères et usagers accompagnés.

En effet, la médiatrice ou le médiateur numérique doit être l'intermédiaire qui permet aux personnes éloignées du numérique de mieux le comprendre et d'accéder aux nouveaux usages numériques, dont ils ont besoin. Ainsi, il peut :

- sensibiliser ;
- contribuer au développement de la culture numérique des usagères et usagers ;
- accompagner : aider les usagères et usagers à accéder aux services numériques ;
- former : aider les usagères et usagers à utiliser, en autonomie, les technologies numériques.

Les compétences visées par ce référentiel ne sont pas spécifiquement numériques ; mais il est évident que pour

devenir médiatrice ou médiateur numérique, l'intervenante ou l'intervenant doit maîtriser un panel représentatif de services, de matériels et de logiciels spécifiques à son domaine d'intervention...

Les compétences spécifiquement « numériques » sont donc un prérequis qui pourra être vérifié grâce aux outils de diagnostic et de positionnement existants : PCIE, TOSA, CLEA Numérique, PIX.

MODALITÉ DE LABELLISATION :

La labellisation des structures reposera sur un engagement à respecter la Charte de la Médiation Numérique :

Article 1 : Disposer d'un Espace de Médiation Numérique

Article 2 : Disposer d'au moins une personne qualifiée

Article 3 : Fournir et mettre jour les données nécessaires à la labellisation

Article 4 : Proposer une liste de services de médiation numérique

Article 5 : Fournir des statistiques annuelles de son activité de médiation numérique

Article 6 : Recueillir et transmettre les appréciations des usagers à la structure de labellisation

Article 7 : Fournir aux usagers les coordonnées permettant une réclamation.

CERTIFICATION DES MÉDIATRICES ET MÉDIATEURS

Afin que les formations soient reconnues et éligibles aux différents financements de la formation professionnelle, l'idéal serait que le référentiel soit inscrit au Répertoire Spécifique des Certifications et des Habilitations (RSCH) ou au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

RSCH : Art. L. 6113-6 de la loi du 5 septembre 2018 « Sont enregistrées pour une durée maximale de cinq ans, dans un répertoire spécifique établi par France compétences, sur demande des ministères et organismes certificateurs les ayant créées et après avis conforme de la commission de France compétences en charge de la certification professionnelle, les certifications et habilitations correspondant à des compétences professionnelles complémentaires aux certifications professionnelles. Ces certifications et habilitations peuvent, le cas échéant, faire l'objet de correspondances avec des blocs de compétences de certifications professionnelles. »

RNCP : « Art. L. 6113-1. [...] Les certifications professionnelles enregistrées au Répertoire National des Certifications Professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'acti-

tés qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un référentiel de compétences qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. [...]

Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées. »

L'idéal, aussi, serait que toutes les intervenantes et tous les intervenants actuels puissent accéder à cette certification grâce à la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Enfin, selon les besoins de la structure et/ou de la médiatrice ou du médiateur numérique, cette dernière ou ce dernier pourrait ne faire reconnaître son savoir-faire que sur 1 ou 2 blocs de compétences : en effet, il peut n'intervenir que sur 1 ou 2 des activités principales du métier (par exemple, la salariée ou le salarié d'une structure peut n'intervenir que sur l'activité 1 : Accueillir, renseigner et orienter les usagères et usagers ; sans faire de diagnostic, ni proposer d'autre accompagnement).

ATELIER

Les apports du numérique sur notre territoire

Le groupe a tenu à développer la valorisation du territoire à travers le numérique, à recenser, récupérer, répertorier, conceptualiser l'apport des plus-values du territoire, ainsi qu'à contribuer à la valorisation de notre territoire réunionnais. Le numérique doit être au service de l'identité réunionnaise (culture, patrimoine), en faisant référence aux initiatives existantes : vidéos, Netflix, Prix Célémène, tout en essayant de réaliser des passerelles vers le développement durable en maintenant une cohérence.

Il paraît important de valoriser le rapprochement intergénérationnel, (communication des familles à distance, récits par images des anciennes et des anciens, projets pédagogiques) et de trouver les leviers : numérisation du patrimoine, formation et dynamisation du tourisme, modules à créoliser (les personnes frappées de handicap : personnes non voyantes, sourdes, illettrées sont près de 200 000 sur notre île, nombre tout aussi conséquent de personnes en situation d'illectronisme...). Il est essentiel d'utiliser le numérique comme support et mise en valeur de la culture réunionnaise tout en ayant conscience des dangers de sa méconnaissance, ou de sa non maîtrise.

Les dangers de la méconnaissance et du non-contrôle du numérique furent

d'ailleurs une des constatations, lors de la mise en commun des travaux des hubs de l'océan Indien conviés à la rencontre NEC+Ultra 974 en octobre 2019, ainsi que son importance sur « Les apports du numérique sur notre territoire » : richesse du patrimoine, mise au service du numérique au territoire.

« Comment le numérique peut-il se mettre au service du territoire ? »

Par des actions, en développant l'accès avec les France services, en amplifiant l'accès au droit, en mettant en réseau les initiatives, en permettant l'émergence d'un cinéma réunionnais (Ciné-kour).

Le numérique reste un outil positif à condition de ne pas oublier la nécessaire structuration. Il reste un challenge, une chance au développement de la dynamique et la création ;

L'isolement forcé auquel nous fûmes confrontés, lors du confinement, a démontré la nécessité d'un quotidien numérique culturel, de ses ressources indispensables, (pour l'éducation, le monde du travail, les loisirs, musées...), mais également de ses limites matérielles, techniques et humaines, exposées précédemment dans les restitutions des autres ateliers.

NEC 2021

L'inclusion numérique ! Pour qui ? Par qui ? Pourquoi ? Comment ?

Organisé les 17 et 18 novembre au MOCA, le NEC 2021 est la première édition post Covid à revenir en « présentiel », après l'édition numérique de 2020. Elle est également la première à tirer les conclusions de cette pandémie qui a poussé le numérique dans la vie de tous les jours.

En ouverture du NEC, un atelier est proposé aux professionnelles et professionnels à propos du programme CnFS qui met en place les Conseillères et Conseillers numériques France Services à La Réunion.

CONFÉRENCE

RÉGIONS FRANÇAISES PARMİ LES PLUS AVANCÉES EN E-INCLUSION

François Huguet, chercheur en Humanités Numériques, a conduit cette conférence. Mandaté par l'ANCT, cet expert suit tous les NEC locaux et le NEC national. Il rédige également les carnets (les actes) du NEC, notamment le carnet des actes 2021 de La Réunion.



CONFÉRENCE « PLAN FRANCE RELANCE »

Cette conférence a été animée par plusieurs oratrices et orateurs de la mission Société Numérique (So-Num) qui ont abordé et développé les actions (Conseillères et Conseillers numériques France Services, Aidants Connect, nouveaux lieux, nouveaux liens...) issues du Plan France Relance dont avait parlé

Monsieur le ministre Cédric O dans son allocution d'ouverture lors de NEC 974 de 2020. Ces aides sont déjà présentes à La Réunion, à un niveau bien avancé, avec notamment les meilleurs résultats de France actuellement sur l'insertion des Aidants Connect (assumant la tutelle numérique de personnes).

INCLUSION NUMÉRIQUE, HANDICAP ET SENIORS

L'inclusion numérique est un levier pour l'autonomie et le maintien du lien social. Tout le monde peut se retrouver confronté à des difficultés face à des usages numériques en constante évolution, et certaines catégories de population sont encore plus laissées sur le bord du chemin, soulevant à la fois la question du changement d'habitude et de flexibilité cognitive, de l'accessibilité des outils mais aussi des sites.

Cet atelier a abordé la problématique des difficultés rencontrées mais égale-

ment les points positifs. Si l'inclusion numérique reste un enjeu majeur, de nombreux exemples montrent que les outils numériques peuvent être une véritable opportunité de créer ou recréer du lien social dans notre société et de faciliter l'accès à l'autonomie. Si l'inclusion numérique reste un enjeu majeur, de nombreux exemples montrent que les outils numériques peuvent être une véritable opportunité de créer ou recréer du lien social dans notre société et de faciliter l'accès à l'autonomie.



REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Après une présentation par le président du Mouvement Associatif Réunionnais (MAR), M. Jean-François Beaulieu, et un débat sur le sujet du mouvement associatif, les associations d'inclusion numérique qui se sentent concernées et volontaires se sont regroupées afin de postuler pour intégrer ce mouvement.

TABLE RONDE

ÉTAT DES LIEUX DES FRANCE SERVICES

Il y a actuellement 11 France Services labellisées et une trentaine à l'horizon fin 2022. Dans cette table ronde, outre un point sur leurs fonctionnements, ont été également abordées les perspectives du dispositif. À la table, le représentant de la Préfecture de La Réunion et les porteurs de France Services.

TABLE RONDE

Pass numériques à La Réunion

Les pass numériques, appelés par abus de langage « chèques Aptic », permettent aux structures d'inclusion qui les reçoivent de percevoir une rémunération en retour de leurs prestations.

Contexte : la Stratégie nationale pour un numérique inclusif portée par l'État et les collectivités territoriales vise à accompagner les Françaises et les Français dans l'accès au numérique.

C'est dans ce cadre qu'est né le « pass numérique ». Il s'agit d'un carnet de chèques qui permet d'accéder à des services ou des ateliers d'accompagnement au numérique dans des structures référencées.

À l'occasion du démarrage de l'action dans le cadre du Plan France Relance, les pass numériques ont été distribués dans un premier temps par Solidarnum et ont été prescrits par la DRFIP, la CAF, la CGSS et Pôle emploi. La Région Réunion a ensuite été lauréate de deux appels à projets nationaux qui lui ont permis de mettre en circulation des pass numériques dont elle présentera le dispositif. Celui-ci, né en septembre 2020, a débuté en 2021.

Le pass doit favoriser l'accès au numérique. Ce dispositif vise à accompagner les publics dans l'acquisition des compétences numériques de base

(Internet, Windows, etc.) et dans l'autonomie digitale.

Il a plusieurs points de force : des moyens sont mis en œuvre par les commanditaires (Région et Pôle emploi) : 15 000 pass numériques ont été distribués sur le territoire pour soutenir les structures labellisées présentes sur le territoire avec un savoir-faire en termes d'accompagnement. Le dispositif est salué par les différents acteurs et par les bénéficiaires (témoignage d'une bénéficiaire de l'association Webcup).

Plusieurs axes à développer sont identifiés. Il faut notamment renforcer les partenariats avec les structures labellisées, prescripteurs, commanditaires (interconnaissance avec plus d'échanges, plus de proximité entre acteurs existants), développer par la présence sur le territoire (en invitant d'autres partenaires et organismes à inclure dans le dispositif ?). Il faut également pousser des initiatives pour augmenter l'utilisation de tous les pass numériques par un suivi des bénéficiaires et des parcours à créer mêlant chèque numérique et formation.

Pôle emploi qui distribue aussi des pass numériques à La Réunion est intervenu sur le PixPôle emploi et les différents ateliers mis en place.

ATELIER

Intérêt d'un réseau des structures d'inclusion

En s'appuyant sur les travaux du Groupe 3 du Club Mednum, cet atelier établit un état des lieux de l'existant, aborde la création d'un outil : annuaire et portail et évoque l'animation du réseau à travers la cartographie constituée et la recherche des réseaux existants. Il a pour feuille de route deux questions : quelle gouvernance pour l'outil et le réseau, quel pilotage et quels financements ?

Cet outil doit prendre la forme d'un annuaire et/ou portail régional recensant les structures d'inclusion numérique de La Réunion, renseigné/documenté d'éléments suffisants pour permettre aux visiteuses et visiteurs de trouver les renseignements demandés.

C'est un outil neutre porté, piloté et financé par un ou des acteurs publics ou associatifs légitimes : déterminer une gouvernance. Pour éviter les doublons, il faut penser à intégrer l'existant y compris les ateliers de NEC 974.

Afin de prendre en compte l'obligation d'utiliser le numérique dans tous les actes de la vie, il est important de partir de l'accompagnement « intégral » de personnes en difficulté ou éloignées du numérique ainsi que des aidantes et aidants, avec tous les niveaux gradués. Il est nécessaire de bien identifier les dispositifs proposés par les structures et leurs capacités d'accompagnement. L'outil devra être structuré selon ces niveaux : usages de base des outils (ordinateurs, internet, etc.), compé-

tences et services par chapitres. Il doit figurer les niveaux d'accompagnement, notamment via une échelle à partir des usages de base et d'agrément ou de labellisation des structures. La ou le bénéficiaire doit pouvoir visualiser les niveaux d'accompagnement : usages de base, sensibilisation, accueil des publics, montée en compétence/autonomie, besoins spécifiques : e-administration, formation, vie courante.

Il faut rendre très visibles les accompagnements qui rassurent : accueil, sensibilisation, aides personnelles, mise en confiance, écoute sur les appréhensions, et valoriser également les aidantes et les aidants.

Ce guide doit être décliné en version papier (mémo/marque-page) pour les personnes éloignées du numérique. Il doit comprendre des repères visuels pour se repérer.

Une possibilité est évoquée avec la création d'un test Pix en ligne pour déterminer le niveau numérique des visiteuses et visiteurs afin de faciliter la consultation. Il faut également faire connaître cet outil afin qu'il soit utilisé par le plus grand nombre, notamment par les personnes éloignées du numérique. L'outil doit être conçu en associant les structures d'inclusion afin de recueillir leurs attentes, besoins et problématiques pour le rendre pertinent. Open Data développé par la Région peut, par exemple, servir de support au Portail que l'on souhaite créer.



TABLE RONDE

Fabriques de territoires TIERS-LIEUX ET INNOVATION SOCIALE

Six fabriques de territoires ont été labellisées par l'ANCT à La Réunion et d'autres sont prévues. Cette table ronde débute par un tour d'horizon et des échanges de pratiques. La table ronde évoque l'Appel à manifestation d'intérêt (AMI) en cours, par régions, pour regrouper tous les tiers-lieux et se diriger vers une fédération des tiers-lieux.

Les six fabriques de territoires et d'autres tiers-lieux travaillent actuellement sur ce projet avec Solidarnum, qui interviendra pour cette thématique à double titre, en tant que fabrique de territoire et porteur du hub Ultra Numérique. Après un tour des intervenantes et intervenants, chacune et chacun est

amené à s'exprimer sur la définition de la notion de tiers-lieu. Jean-Jacques Tomasini rappelle les principaux jalons de l'intervention de l'État sur ces sujets, avec la commande d'un rapport d'étude en 2018.

Ce rapport a préconisé un certain nombre d'actions et posé des constats. Par exemple 46 % des tiers-lieux identifiés se situaient en dehors des grandes agglomérations, ce qui fait d'eux un élément important de l'aménagement du territoire. L'État a décidé de promouvoir les fabriques de Territoires avec de nouvelles façons de travailler, en s'appuyant sur la construction de projets par les acteurs de terrain. L'État mise

sur la confiance sur ce sujet. Les objectifs de ces actions sont de résorber la fracture numérique et de redynamiser les territoires.

François Malet, chargé de mission au sein de la technopole, résume la vision de celle-ci sur les tiers-lieux. Ils visent à promouvoir l'innovation et à la transmettre, à faciliter la transmission des savoirs et connaissances et pas uniquement de la technologie.

Le sociologue François Huguet rappelle que la CAF du Gard a créé un tiers-lieu. La CAF de La Réunion porte un projet également. Il fait un parallèle entre les tiers-lieux tels qu'on les voit aujourd'hui, et les Foyers Ruraux de 1947 qui comportent bien des points communs. Il rappelle la définition américaine de tiers-lieu. C'est un espace qui n'est ni professionnel, ni privé. Il insiste sur l'importance du processus de création plus que sur le lieu et, au-delà, sur la primauté de la communauté qui le compose.

Dominique Picardo, du CCEE, relance le débat en soulignant les apports de

modernité des tiers-lieux actuels, et y ajoute la notion de pratique sociale. Il demande à Jean-Jacques Tomasini de donner un éclairage sur les cadres juridiques liés à ces fabriques de territoires et tiers-lieux. Le représentant de l'État précise que le champ d'application est très large.

Une fabrique de territoire est un « super tiers-lieu » qui crée des dynamiques supplémentaires. Les tiers-lieux sont porteurs d'une dynamique servant l'intérêt général dans une optique de transition numérique et écologique.

Julien Gaillot, président de La Raffinerie, précise qu'un tiers-lieu ne peut être issu d'une institution et qu'il n'est pas répliquable. Un tiers-lieu est contextuel dans son territoire et sa composition.

François Huguet détaille les grandes observations qu'il a pu réaliser d'un benchmark européen des initiatives sur le sujet. Les axes d'intervention les plus fréquents retrouvés sont l'alimentation (jardins partagés, cuisine solidaire) et le Numérique (nouvelles pratiques).

À la question peut-il y avoir tiers-lieu sans axe de travail numérique, François Huguet répond par l'affirmative et c'est un choix de certaines communautés porteuses de tiers-lieux. Un tiers-lieu est un peu une boîte à outils pour une communauté d'acteurs, il se vit avant tout.

Jean Jacques Tomasini rappelle que les champs d'action de l'appel à projet de l'État Fabrique de territoires sont très ouverts.

Léo Kichenassamy, SPL Horizon, donne sa vision des tiers-lieux à travers deux exemples : ce sont des jeunes sous un kiosque qui échangent, plantent des

épices à proximité. Ce peut être les rassemblements en bords de ravine lors de pique-niques. Il rappelle qu'il existe des tiers-lieux « Zéro technologie », et qu'il y a autant de définitions de tiers-lieux qu'il y a de projets. François Huguet explique que même si le mot « communauté » fait peur en France, il est important de ne pas en dévoyer la notion pour le sujet qui nous occupe. On parle bien de personnes habitant un lieu qui se rassemblent pour travailler sur des communs.

Céline Fayard, du projet Smart City, est invitée à présenter son projet. Il s'agit de réfléchir avec les habitantes et habitants de l'écoquartier du centre-ville de La Possession concernant les futurs souhaitables en matière de services. La démarche est coconstruite.

Émergence O.I. décrit son ambition en tant que tiers-lieu autour de la formation et du numérique. Il lance également un axe de travail autour de la fabrication d'objets à destination de personnes porteuses de handicap.

Jean-Jacques Tomasini rappelle que l'État a retenu 300 projets de fabriques de territoires dans le cadre de l'appel à projet, dont Émergence O.I.

Laurence Denoyelle, du CCAS de Saint-Louis, revient sur la définition des tiers-lieux et évoque la notion de « hors les murs » comme porteuse de sens pour les personnes comme pour les institutions, structures participantes. Il est important de sortir de ses lieux habituels, de son cadre habituel.

Julien Gaillot présente La Raffinerie. L'idée est née il y a huit ans et s'est

heurtée à la difficulté de trouver un lieu approprié. L'idée de base était de créer une ressourcerie et recyclerie. La friche de Savanna a constitué une très belle opportunité. La mise en œuvre a été compliquée par le fait que ce type d'activité de tiers-lieu ne correspond pas aux critères habituels de classement et d'instruction des demandes... Le département a porté le projet et cette friche de 8 000 m² a pu être utilisée. La Raffinerie est une structure où chaque personne peut venir pour un projet personnel ou collaborer à un ou plusieurs projets collectifs.

Quarante pôles sont actuellement présents regroupés en cinq axes : Alimentation, Culture, Sport, une Microrecyclerie, un Jardin dont une microforêt et des potagers hors sol. Elle emporte également un fablab et un espace numérique avec deux tendances : le low-tech et l'open source. Une coopérative, qui va gérer les lieux et notamment les activités lucratives comme le resto-bar, la location d'espace, les formations, est en cours de constitution. Les activités lucratives financent tout le reste. La structure ne comporte aucune salariée ni aucun salarié, que des chargées et chargés de mission.

Les échanges sont basés sur une monnaie locale avec l'utilisation d'une carte spécifique qui permet d'échanger cette monnaie et du temps.

Jean-Jacques Tomasini souligne que l'État soutient ce type de démarche et rappelle que l'équilibre économique est difficile à trouver, surtout au départ. L'appel à projets en cours appuie 300 projets à hauteur de 50 000 euros sur

La Raffinerie est une structure où chaque personne peut venir pour un projet personnel ou collaborer



trois ans. Les tiers-lieux peuvent bénéficier des conseillères et conseillers numériques et des services civiques. Les structures mettant en réseau les tiers-lieux sont également soutenues par l'État à hauteur de 60 000 à 80 000 euros pour démarrer.

Dominique Picardo souligne que le mode de fonctionnement par appel à projets nécessite une veille des porteuses et porteurs de projet pour ne pas rater l'opportunité de ce soutien.

Jean-Jacques Tomasini rappelle que, en local, grâce au contrat de convergence, nous avons de la souplesse pour appuyer des projets innovants. Il cite l'exemple du projet des tiers-lieux d'utiliser une carte avec monnaie locale à travers le projet Communecter, né à La Réunion et qui a vocation à se diffuser plus largement.

François Malet indique que ce projet Communecter a été incubé à la Technopole. Cette structure s'applique à faire en sorte que l'innovation trouve son

public. Daniel Membrives revient sur les objectifs d'un fablab, qui permet de réaliser des prototypes tant physiques que numériques. Léo Kichenassamy rebondit sur le fait que de jeunes start-up qui n'ont pas accès aux technologies ont tout intérêt à travailler avec les fablabs.

Il indique qu'il est important que le programme départemental de transition écologique et solidaire facilite les choix politiques, en intégrant les réflexions menées par ces structures. Céline Fayard souligne la volonté de sa structure de partir des besoins pour définir des solutions durables.

François Huguet revient, en conclusion, sur le regard qu'il porte sur les projets 974 en tant que chercheur. Il indique qu'il lui semble que les tiers-lieux travaillent à rebâtir des services publics qui ont été détricotés. Il retient la notion de biens communs et de services publics travaillés de façon contributive et inclusive, et dans la résilience. ■



TABLE RONDE

INCLUSION NUMÉRIQUE Formation distancielle et télé travail

L'Université de La Réunion et l'ARACT organisent une table ronde animée par Christophe Porlier, chargé de mission de l'Université Numérique en Région de l'Université de La Réunion.

Le Professeur Alain Cucchi, agrégé des Universités et Directeur de l'OBSUN (Observatoire des Usages du Numérique) de l'Université de La Réunion, fait une synthèse de l'enquête menée au moment de la crise Covid à l'Université en évoquant les points de vue des personnels et des étudiants et les discours associés.

Il évoque les opportunités repérées dans les changements de pratique. Le

numérique permet de mieux s'organiser, mais il y a une perte de contact et certains perçoivent des menaces sur l'emploi. Il termine son exposé sur le numérique en tant que facteur à la fois d'inclusion et d'exclusion. C'est une solution pouvant être source de problèmes.

La Docteure Chantal Fuhrer, maîtresse de conférences de l'Université de La Réunion, présente des éléments de l'enquête dans laquelle elle s'intéresse au vécu des managers et des salariées et salariés durant le confinement.

Elle évoque l'évolution du télétravail, des rapports au télétravail et les situa-

tions paradoxales en découlant, et termine par quelques pistes et recommandations pour dépasser ces paradoxes apparus dans l'enquête.

Corinne Dubois, déléguée régionale pour l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) montre que le télétravail est un challenge pour les partenaires sociaux. Il implique de savoir manager en milieu incertain. Il demande de maîtriser un mode de management hybride. Sur le plan de la santé, il induit de nouveaux rythmes et

Le numérique en tant que facteur à la fois d'inclusion et d'exclusion.

de nouveaux repères. Pierre Reynaud, référent à l'accessibilité numérique de l'Université de La Réunion, axe son intervention autour de la thématique de la formation à distance et du télétravail, ainsi que des enjeux d'accessibilité.

Il se pose la question de savoir si ces derniers sont des opportunités géniales ou une exclusion catastrophique. Il indique que l'accès à l'environnement numérique doit s'effectuer sans blocage. En formation, la plateforme distancielle doit être accessible à toutes et à tous et partout.

TABLE RONDE

Portail numérique culturel ou comment le numérique peut devenir le vecteur du patrimoine matériel et immatériel ?

Avec l'inclusion numérique pour dénominateur commun, le déroulé de l'atelier part de constats, avec les apports de la révolution numérique dans l'accès à la connaissance et la culture pour toutes et tous, mais également sa place croissante dans la culture en elle-même et dans le patrimoine, et aussi dans la conservation de ce dernier. Dans un esprit atelier/débat, les problématiques soulevées interrogent ensuite sur la meilleure façon de pérenniser l'archivage mais aussi de structurer un contenu patrimonial local pour en faire un outil à la fois éducatif, de transmission, intergénérationnel et un vecteur d'interculturalité ».

La Réunion regorge d'un patrimoine culturel foisonnant, qu'il soit naturel, immatériel ou scientifique. Malheureusement, il manque de visibilité et de reconnaissance. Cependant, de nombreux individus et associations expriment un désir de transmission fort à travers des initiatives telles que l'Objet lointain, l'Association Zarlou ou encore l'Association Miaro. De plus, des institutions comme la bibliothèque départementale avec le programme Galica, l'Université de La Réunion avec la web TV Kiltir ou encore le service régional de l'inventaire, ont pour objectif de protéger, valoriser, sauvegarder et pérenniser ce patrimoine culturel.

L'usage du numérique se généralise et permet une diffusion plus large de ces richesses. Cependant, il manque une mise en commun de l'ensemble des initiatives portées par les acteurs à ce jour, afin de créer une véritable synergie pour la préservation et la promotion de ce patrimoine culturel réunionnais.

L'accès à la culture, aux patrimoines et à la connaissance représente des enjeux majeurs pour notre société actuelle. Il est crucial de mieux connaître l'histoire de La Réunion, de son peuplement et de ses cultures pour une compréhension plus profonde de notre identité réunionnais. Vulgariser et rendre visible les contenus culturels réunionnais permettra de les rendre plus accessibles et de croiser les regards sur notre patri-



moine. La protection des patrimoines matériels et immatériels est primordiale pour préserver notre histoire, notre culture et notre héritage pour les générations futures. L'accès à la culture, aux patrimoines et à la connaissance représente des enjeux majeurs pour notre société actuelle.

Il est crucial de mieux connaître l'histoire de La Réunion, de son peuplement et de ses cultures pour une compréhension plus profonde de notre identité réunionnais. Vulgariser et rendre visible les contenus culturels réunionnais permettra de les rendre plus accessibles et de croiser les regards sur notre patrimoine. La protection des patrimoines matériel et immatériel est primordiale pour préserver notre histoire, notre culture et notre héritage pour les générations futures. Assurer une meilleure transmission des patrimoines culturels à tous les publics est un défi à relever pour favoriser l'épanouissement et la compréhension de notre société.

Notre objectif est de mettre le numérique et la culture en commun et com-

ment le faire dans un esprit d'inclusion ? Le portail culturel numérique doit être un outil pour fédérer les acteurs et faire connaître les initiatives en matière de savoirs et de sauvegarde de notre patrimoine culturel.

Avant de déployer les moyens, il est essentiel de construire une conscience collective pour que tous les acteurs puissent travailler ensemble en toute harmonie. La collaboration et la co-construction sont des éléments clés pour rassembler les acteurs et travailler dans un esprit d'entraide et de solidarité. Pour atteindre les objectifs fixés, il est important de déterminer pour qui, pourquoi et comment les actions seront menées.

La définition et le partage des valeurs permettent de garantir que les actions menées respectent l'éthique et les principes de tous les acteurs impliqués. Pour adapter les contenus et les usages, il est nécessaire de définir les publics cibles et de comprendre leurs besoins spécifiques. La formation des acteurs de la médiation aux différents usages du numérique est un enjeu crucial pour garantir que les contenus culturels soient accessibles et compréhensibles pour tous.

L'atelier propose d'impulser et d'accompagner une démarche collaborative avec le CCEE en tant qu'espace neutre de dialogue et d'échange. Cette démarche méthodologique impliquera les acteurs engagés tels que les porteurs de projet, les associations, les collectivités et les institutions. La mise en place opérationnelle de cette démarche débutera dès 2022 afin de lier les dynamiques actuelles et d'impliquer les acteurs de terrain.

ATELIER

Certification des médiateurs, labellisation des structures

Lors de l'atelier, différentes pistes ont été évoquées pour identifier des structures d'inclusion et des médiatrices et médiateurs numériques de qualité. Tout d'abord, la certification des médiatrices et médiateurs numériques vise à faire émerger et reconnaître ce métier. Pour ce faire, il est nécessaire d'identifier les activités de la médiatrice ou du médiateur ainsi que les compétences nécessaires pour les exercer.

En parallèle, la labellisation des structures peut permettre de favoriser la création d'espaces de médiation numérique. L'atelier s'est appuyé sur les travaux réalisés dans le cadre du groupe 2 du Club Mednum 974, ainsi que sur le retour d'expérience suite au déploiement en cours des 4 000 conseillères et conseillers numériques du Plan France Relance, dont une première vague concerne une soixantaine de conseillères et conseillers numériques à La Réunion.

Il est nécessaire d'évaluer les compétences de la médiatrice ou du médiateur numérique, que ce soit en situation reconstituée, en situation de travail ou encore par les pairs ou un jury de professionnels. Pour cela, il convient d'utiliser un référentiel permettant d'identifier les activités principales et les compétences nécessaires de la formatrice ou du formateur. Cette évaluation devrait déboucher sur une reconnaissance officielle de ses compétences.

La médiatrice ou le médiateur numérique doit posséder plusieurs types de compétences à évaluer, notamment les compétences numériques de base, les compétences numériques spécifiques au domaine d'intervention (CAF, La Poste, DRFIP, etc.), ainsi que les *soft skills* tels que la capacité à instaurer une relation de confiance avec le public, à favoriser la dynamique de groupe, à gérer les situations conflictuelles et à réajuster ses pratiques d'accompagnement. Il est important de noter que les compétences du médiateur numérique doivent être celles de la médiation. La validation des compétences du médiateur numérique doit déboucher sur un certificat, tel qu'un CCP ou des badges, pour assurer une reconnaissance officielle de ces compétences.

Les compétences en médiation numérique sont multiples et variées. L'un des premiers items à maîtriser est l'accueil, le renseignement et l'orientation du public. Il s'agit de réaliser l'accueil physique et téléphonique du public, d'analyser la demande et de rechercher les informations associées afin de renseigner et/ou orienter l'utilisateur ou l'usager vers les ressources ou les personnes compétentes. Un autre item important est la réalisation d'un diagnostic et la proposition d'un projet de médiation. Cela implique d'identifier les composantes de la situation qui nécessite une médiation, de définir, concevoir et



valider un projet de médiation, et de présenter ce projet au public concerné pour le faire adhérer. Ensuite, il faut savoir préparer et animer des actions de médiation en identifiant les composantes de la situation le qui nécessite, en définissant, concevant et validant un projet de médiation, et en présentant ce projet au public concerné pour le faire adhérer. Enfin, il est important de maintenir ses compétences à jour en effectuant une veille sur les évolutions et les nouveautés dans le domaine du numérique et dans son champ de médiation, ainsi qu'en actualisant régulièrement ses compétences numériques dans le champ de médiation.

Actuellement, il n'existe pas de certification spécifique pour le métier de médiatrice ou médiateur Numérique, mais il y a des certifications existantes qui peuvent être utilisées pour cette formation. Par exemple, la formation des 4 000 conseillères et conseillers numériques du Plan France Relance utilise le 1er Certificat de Compétences Professionnelles du Titre Professionnel REMN. Ce titre délivré par le ministère du Travail porte sur le métier de « Responsable d'Espace de Médiation Numérique » et valide le bloc de compétences « Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques ». Les compétences numériques spécifiques sont quant à elles validées par une certification Pix. Ainsi,

bien qu'il n'y ait pas de certification dédiée au métier de médiatrice ou médiateur numérique pour le moment, des certifications existantes peuvent être utilisées pour valider les compétences nécessaires.

L'idée est de souligner que le métier de médiatrice ou médiateur numérique ne doit pas être exclusivement réservé à des personnes ayant un niveau d'études élevé, comme le niveau 5 du Titre Professionnel REMN qui équivaut à un Bac +2. Pour répondre à cette problématique, il est envisagé d'extraire le premier Certificat de Compétences Professionnelles de REMN pour en faire un Titre Professionnel à part entière, avec une certification de niveau 4, soit l'équivalent d'un Bac. Ainsi, cette solution permettrait de valoriser et reconnaître ce métier qui nécessite des compétences spécifiques et une expertise en médiation numérique, tout en offrant des opportunités d'emploi à des personnes ayant des niveaux d'études différents.

La labellisation des structures doit être basée sur une charte de la médiation numérique. Pour prétendre à cette labellisation, la structure doit adhérer à cette charte et s'engager à respecter certains critères. Tout d'abord, elle doit disposer d'un espace dédié à l'accueil du public pour la médiation numérique, avec des locaux et des moyens adaptés. Elle doit également disposer d'au moins une personne qualifiée, c'est-à-dire au moins une médiatrice ou un médiateur numérique certifié. La structure doit fournir et mettre à jour les données nécessaires à la labellisation,

telles que la liste des services proposés et la liste des médiatrices et médiateurs numériques certifiés. Elle doit également recueillir et transmettre les appréciations des usagères et usagers à la structure de labellisation et fournir des statistiques annuelles de son activité de médiation numérique. Enfin, la structure doit fournir aux usagères et usagers les coordonnées permettant une réclamation en cas de besoin. La labellisation leur permet ainsi de s'assurer de la qualité des services proposés par la structure de médiation numérique.

Les open badges peuvent être utilisés comme éléments de preuve pour justifier le respect des articles de la charte de la médiation numérique par une structure. Ces badges peuvent être obtenus si la structure fournit des services de médiation numérique, dispose d'équipements variés, de médiatrices ou médiateurs numériques certifiés, s'ouvre à un public diversifié, accompagne le public, s'engage dans une évaluation de son activité et met en œuvre une posture réflexive

Ils peuvent être utilisés comme preuve de la qualité de la structure et de son engagement à fournir des services de qualité en matière de médiation numérique. Ils peuvent également servir de reconnaissance pour les médiatrices et médiateurs numériques et les inciter à continuer à se développer dans leur domaine de compétences. En fin de compte, les open badges peuvent être un outil précieux pour les structures de médiation numérique qui cherchent à démontrer leur engagement envers la qualité et l'efficacité de leur service. ■

La labellisation leur permet ainsi de s'assurer de la qualité des services

NEC 2022

L'inclusion numérique : Levier économique, culturel et social ?

ATELIER : NOUT CNFS 974 DOMIN*

Un an de bilan pour les Conseillers et conseillères numériques France Services

Le dispositif des conseillères et conseillers numériques a été mis en place fin 2021. Un an plus tard, quarante des soixante conseillères et conseillers œuvrant à La Réunion se sont réunis pour faire un point et imaginer l'avenir.

De grandes feuilles blanches et des marqueurs les attendent sur les tables.

Cette première matinée du NEC 2022 est placée sous le signe du travail en commun pour 41 Conseillères et Conseillers France services sur les 60 que compte La Réunion. « Nous avons des spécificités locales, annonce Daniel Membrives, et l'État a confié au Hub ultramarin porté par Solidarnum le soin de coordonner l'action des conseillers, nous en avons fait un temps «Off» de l'événement. » Ce dispositif, mis en place fin 2021, vise à accompagner et former les usagers et usagers au numérique pour leur permettre de participer à la transition numérique.

Au menu : un atelier Nout CnFS 974 domin pour imaginer un avenir en commun, des échanges avec Constance Bravais de Tésis autour du carnet de santé numérique (voir ci-contre) et un point de Sébastien Mas de la Région Réunion sur l'évolution en cours des pass numériques, qui permettent de

financer des formations pour les bénéficiaires. « Il y a un an, nous étions moins nombreux au lancement du dispositif, rappelle Annabelle Permalnaïck, coordinatrice du dispositif à La Réunion. Lors de la première session de formation, nous étions neuf conseillers. La première session s'est terminée en octobre 2022. »

Au menu des ateliers : identifier les difficultés ou réfléchir à des solutions pour chaque usagère ou usager en fonction des lieux et besoins.

Chaque table planche sur une question en particulier : outils, montée en compétence, réseau ou valorisation des actions.

Parmi les besoins repérés par le groupe « montée en compétence », on trouve le fait de pouvoir bénéficier d'immersion dans les services publics pour mieux comprendre la logique de leurs sites internet ou encore disposer de lignes directes pour contacter les techniciennes et techniciens de ces services publics.



ZOOM

UNE APPROCHE DU NUMÉRIQUE AU QUOTIDIEN

Une Conseillère ou un Conseiller numérique France Services a pour mission d'accompagner les Françaises et les Français dans leur appropriation des usages numériques quotidiens comme prendre en main les outils informatiques, naviguer sur internet, envoyer, recevoir et gérer des courriels... Chaque Conseillère ou Conseiller numérique France Services suit, avant son entrée en fonction, une formation obligatoire durant entre 3 semaines et 4 mois, selon son niveau de compétences initial. 4 000 conseillères et conseillers doivent être formés sur l'ensemble du territoire national, dont 70 à La Réunion.

FOCUS

MON ESPACE SANTÉ, CARNET DE SANTÉ 2.0



Engagée au sein du groupement de coopération sanitaire Tésis, Constance Bravais coordonne l'action des ambassadeurs du portail « Mon espace santé » pour inciter le grand public à opter pour ce carnet de santé 2.0.

« Mon espace santé est le nouveau carnet de santé. Nous devons aujourd'hui travailler pour que tous les publics soient concernés. Lorsqu'on parle d'inclusion il faut que les personnes isolées, les seniors ou celles et ceux qui sont dans l'illectronisme, puissent exercer leur droit. Ici, il s'agit d'activer son espace santé ou de s'y opposer. »

Les ambassadeurs santé sont des personnes qui travaillent au contact des usagers et qui peuvent les accompagner dans leur démarche. Pour Constance Bravais : « Un ambassadeur doit, avant tout, croire au projet et amener des personnes à s'y engager. Il peut le faire via les associations, les établissements de santé et le monde professionnel. »

De gauche à droite, Audrey Virin de la CGSS, Yannick Boyer de La Plaine lé possible et Alain Le Guernic de la Direction régionale des finances publiques



ATELIER

PASS NUMÉRIQUE

Le pass numérique est un financement permettant à des particuliers de se former gratuitement aux bases du numérique. Né en 2021, le dispositif a évolué ; un atelier du NEC 974 2022 a permis aux artisans de ce pass de faire un point.

Prescripteurs (Pôle emploi, DRFIP, CGSS), médiateurs (La Plaine lé possible, Agame), financeurs (Région), et les différents acteurs du pass numérique dans l'île sont réunis lors de ce NEC 974 2022, avec une invitée de marque, Garlann Nizon, venue de la Drôme, territoire ayant initié les pass numériques.

« Nous avons lancé le dispositif alors que la question de la médiation numérique était peu connue, raconte Garlann Nizon, ce qui nous a laissé la possibilité d'expérimenter, à l'époque sur la

Drôme. Nous voulions éviter les dérives, notamment des sessions de formations pointues sur du montage vidéo. Nous avons centré les formations sur l'accès aux droits après un temps de travail et la rédaction d'un document de référence. Nous avons développé également des outils pour assurer le suivi des publics. »

Créé en 2021, le pass numérique permet aux usagères et usagers en difficulté de se former auprès de 31 structures de médiation, réparties sur le territoire. Les bons, cofinancés par l'État et la

Région, sont prescrits par quatre organismes publics.

Mickaël Ha-Sum, Région Réunion, rappelle l'histoire des carnets à La Réunion. « 1 500 premiers carnets ont été récupérés auprès de l'APTIC avec, début 2021, trois prescripteurs, quinze structures de médiation et l'association Solidarnum qui est l'assistant à maîtrise d'ouvrage. »

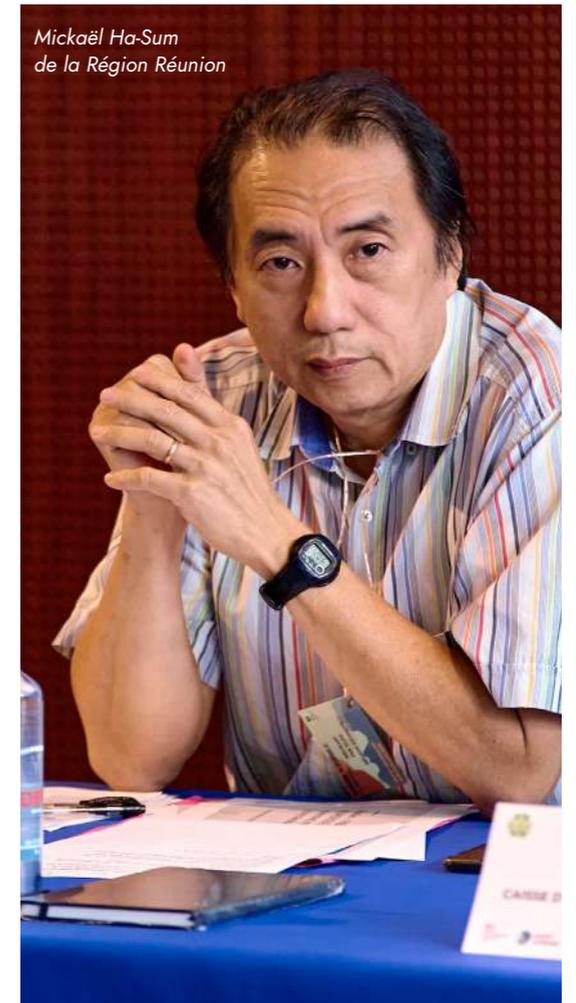
Presque deux ans, plus tard, sur 19 000 pass commandés, 7 500 à 8 000 pass ont été scannés et utilisés (au moment de l'atelier) pour 1 100 bénéficiaires. « C'est un bilan mitigé, note Mickaël Ha-Sum qui reste cependant confiant. Nous sommes dans le top 10 des départements utilisateurs de pass. Nous observons également une dynamique. Deux tiers des pass ont été scannés sur le second semestre 2022. Un plan média est en cours, il semble porter ses fruits. »

Laurent Mortelette explique : « Pôle emploi a essayé de mettre en place une distribution directe aux bénéficiaires, constatant que ce système entraînait de nombreuses pertes. Il y a un décalage entre les besoins des bénéficiaires et leur prise de conscience de ce besoin. C'est cependant un modèle très souple qu'il faudrait faire évoluer vers une logique de parcours, notamment pour les personnes en situation d'illectronisme. »

Du côté de la Direction régionale des finances publiques, on rencontre près de 200 000 usagers par an, un flux à gérer, dans lequel il faut intégrer la question du pass. Alain Le Guernic relève une difficulté dans le système.

« Les personnes viennent nous trouver pour régler une question relative aux impôts et ne sont pas toujours prêtes à ressortir avec un pass numérique. Nos

Mickaël Ha-Sum
de la Région Réunion



31 structures de médiation numérique sont réparties sur le territoire

équipes ont mis en place des bornes libre-service avec des volontaires en service civique. C'est souvent lors de ce moment d'échange personnalisé que nos agents peuvent présenter le pass numérique. »

Du côté de la CGSS, Audrey Virin explique qu'il y a eu deux modes de retour des bons avec un système dématérialisé. L'échange s'est très bien déroulé avec une association et relève

« **Nous avons des adultes relais qui savent trouver les personnes qui en ont besoin.** »

une grande dynamique dans le Sud. « Il y a des axes d'amélioration pour 2023, nous allons mieux orienter l'utilisateur qui a besoin d'acquérir des compétences. »

Yannick Boyer raconte l'histoire de son association, La Plaine lé possible, née en 2019, et s'est rendu compte au moment de la crise Covid des besoins dans sa ville des Hauts, lieu où le taux de scolarisation n'est que de 30 % pour les 18-25 ans. « C'est un territoire qui vit des difficultés plus marquées et nous avons besoin de solutions complémentaires, car les structures prescriptrices ne sont pas sur place, elles sont à Saint-Benoît. Nous avons mis en place un véhicule qui se déplace dans les quartiers et permet de détecter en recréant du lien. »

Agame est une association basée sur Le Port. Bruno Pichon se souvient du temps où le dispositif surprenait tout le monde. « C'est un très bon dispositif, car il aide des personnes qui en ont besoin. Il y a une grande souplesse dans



l'usage. Je tiens à saluer le travail de la Région qui nous appuie. Nous avons des adultes relais qui savent trouver les personnes qui en ont besoin. Nous recevons de nombreux retours positifs. Seul bémol, c'est un premier pas, mais ce n'est qu'un début pour la personne qui veut acquérir des compétences. On n'est pas dans l'autonomie numérique complète. »

ZOOM ÉVOLUTIONS EN COURS

En octobre 2022, la commission permanente de la Région a fait évoluer le dispositif des pass numériques. Aux quatre prescripteurs actuels (Pôle emploi, CGSS, CAF, DRFIP), la Région a laissé une porte pour de nouveaux prescripteurs publics et privés.

De nouvelles structures de médiation peuvent se positionner, à condition de respecter les critères et de signer un contrat avec la collectivité. Certains bénéficiaires peuvent demander un supplément de formation si besoin.





Inclusion numérique et coopération régionale : quelles solutions ?

Comment coopérer à travers les pays pour aider, notamment les Françaises et Français de l'étranger à s'inclure dans le numérique ?

« 12 000 Français vivent aujourd'hui à l'île Maurice et pour eux, c'est l'an 0 en matière d'inclusion numérique », introduit Marcel Misslin de Robillard, représentant la SEB France-Maurice (voir zoom). Avec près de trois millions de Françaises et Français vivant à l'étranger, la question de l'accès se pose ouvertement et l'exemple mauricien en est une belle illustration.

« Une Française ou un Français basé à l'île Maurice rencontre les mêmes difficultés que les autres Français pour se connecter aux sites et réaliser ses démarches, explique Marcel Misslin

de Robillard. La seule différence, c'est que nous n'avons pas, autour de nous, d'accès à des personnes, CnFS par exemple, pour nous aider dans nos connexions. Second problème, c'est que nous sommes bilingues anglais français et beaucoup de nos compatriotes ont des difficultés en anglais et n'accèdent pas à certains sites. »

Cécile Melby, qui a longtemps résidé à l'étranger, a vécu les difficultés face aux connexions et a décidé de s'investir dans la médiation au sein de Solidarnum et de se former avec l'AFPAR. « En Finlande, nous nous entraînons

beaucoup, via les réseaux sociaux », se souvient-elle. Depuis un an, la SEB travaille avec Solidarnum. « Marcel, face à ses difficultés, est remonté vers Paris pour demander comment organiser un NEC ou y participer, se souvient Daniel Membrives, président de Solidarnum, et c'est là que nous avons été mis en relation. La Région Réunion a compétence en matière de coopération régionale et nous avons pu regarder comment l'aider. »

L'offre de formation numérique de l'Université est une des réponses possibles à la coopération régionale (voir encadré). L'Université a déjà mis en place des formations interrégionales, notamment avec l'Université des Mascareignes à Maurice.

La coopération numérique coche toutes les cases pour les financements disponibles

« Nous avons l'ambition de travailler également avec des tiers-lieux dans la zone, relève Christophe Porlier, chargé de mission université numérique. Ces sites peuvent intervenir au plus près des usagers et usagers. »

Le métavers permettra-t-il de fournir des outils pour aider des personnes à distance ? « L'inclusion numérique quand on parle de métavers est essentielle, explique Cathy Fontaine. On le voit par exemple dans l'apprentissage des gestes techniques. » Certains organismes de formation, comme Simplon Réunion ont débuté leur réflexion autour de ces outils. Adèle Petit, présente dans la salle, explique : « Nous constatons l'émergence d'un nouveau métier qui est le pendant



Un portail numérique par l'Université de La Réunion

Christophe Porlier de l'Université de La Réunion a présenté l'ensemble des formations accessibles en ligne via le portail univ-univ-reunion, le portail de l'université numérique de La Réunion.

« Ce portail propose une offre de formation tout au long de sa vie, accessible de n'importe quel lieu. Nous proposons également des témoignages de chercheurs sur les grandes questions qui préoccupent le monde. » La plateforme permet d'accéder à des Moocs présents sur France Université Numérique, proposant une offre de formation dématérialisée.

La chaîne possède enfin une Web TV universitaire, disponible sur Youtube. Objectif de l'Université : augmenter le nombre de formations en ligne (certifications, badges...).

du technicien d'assistance informatique ».

Comment financer des formations interrégionales ? Daniel Membrives détaille les pistes possibles, à travers notamment la cellule de coopération interrégionale : « *Interreg peut financer des coopérations. Il y a également le Fonds social européen qui dispose d'un volet formation. Pour obtenir l'éligibilité dans l'inter régional, il faut répondre à certaines thématiques : la formation, le rapprochement des citoyens dans la zone. Les projets doivent cependant être*

de petites tailles. »

Troisième source de financement pour abonder les aides publiques, avec le Fonds de coopération régional de la préfecture. Ce fonds relève ses dossiers fin février. Une solution évoquée serait celle d'étendre le dispositif du pass

« Nous créons un commun, un projet réutilisable par d'autres »

numérique depuis La Réunion vers Maurice. La coopération Réunion-Maurice ser-

vira de test pour les autres territoires. « *Nous créons un commun, explique Daniel Membrives, c'est-à-dire un projet réutilisable par d'autres.* » Le projet intéresse déjà d'autres pays, dont le Koweït. « **Nous avons un partenaire malgache qui assistait aux copils,** précise Marcel Misslin de Robillard. *La SEB appartient à une fédération qui regroupe des associations basées dans d'autres pays.* »

Prochaine étape : un NEC à Maurice ?

ZOOM

LA SEB, UNE SOCIÉTÉ D'ENTRAIDE

Implantée à l'île Maurice, la Société d'Entraide et de Bienfaisance (SEB) France-Maurice est une association créée en 2002 qui aide les ressortissantes et ressortissants français expatriés lorsqu'ils et elles sont dans la détresse matérielle ou morale ou qu'ils rencontrent des problèmes de santé. Elle est présidée par Marcel Misslin de Robillard, franco-mauricien, natif d'Alsace. La SEB dispose d'un site internet : <https://www.kanas.com>



ATELIER

DÉVELOPPEMENT D'OUTILS PÉI D'INCLUSION NUMÉRIQUE À L'USAGE DES MÉDIATRICES ET MÉDIATEURS

Le commun, c'est un outil qui peut se partager. L'atelier « Développement d'outils péi d'inclusion numérique à l'usage des médiateurs » vise à partager et voir comment adapter des outils aux besoins de La Réunion.

Accompagner les publics dans la découverte du numérique suppose de forger des outils adaptés. La Réunion connaît une situation de multilinguisme avec la coexistence du français et du créole, mais également avec du shimao-ré ou d'autres langues de la zone.

Bénévole au sein de Solidarnum, Dany Fantino travaillait au sein de la Direction générale des finances publiques sur la problématique de l'accueil des publics. Dans cet atelier, elle est accompagnée d'une doctorante de l'Université de La Réunion, Mahéva Permalnaïck, qui travaille notamment sur les problèmes de compréhension dans les tribunaux, de Clémentine Baille et de Constance Bravais, qui œuvrent au sein de Tésis sur des sites dédiés à la santé (Masante.re et mon espace santé), de Jessy Reine Picard de l'institut de formation Dare learning, de Françoise Duchemann du Collectif Moufia Bois de Nèfles, et d'Anabelle Permalnaïck, coordinatrice des France services. À la table également, deux membres du projet Kaz FanmBrik, Keisha Fichora et Nadia Drula.

« *Dans mon travail de recherche, constate Mahéva Permalnaïck, je relève*

plusieurs types d'incompréhensions. Il y a celles liées à la langue, mais il y a également celles liées au langage technique, celui propre à chaque profession



Dany Fantino, ex DRFIP et bénévole à Solidarnum

ou au numérique. » Les outils numériques se sont développés depuis plusieurs années avec dans le même temps un sentiment d'appréhension pour de nombreuses usagères et usagers. « À La Réunion, nous avons connu de plus grandes difficultés qu'en Métropole dans la mise en œuvre des nouveaux usages notamment pour les déclarations d'impôts, car une partie de la population ne parle que le créole. C'était ces personnes qu'il fallait le plus aider afin qu'elles puissent accéder à leurs droits ; les déclarations d'impôts conditionnent d'autres aides », explique Dany Fantino.

La DRFIP avait mis en place une action de présentation des services en ligne auprès des agents des mairies et des travailleuses et travailleurs sociaux. Un important travail a été fait auprès des télévisions et radios afin d'utiliser l'oral, notamment via de célèbres émissions radiophoniques (Mme Aude sur Freedom) ou télévisées (les Experts).

La compréhension du créole est un prérequis pour les médiatrices et médiateurs numériques. « Les messages en créole aidaient à la compréhension et étaient sympas, note Dany Fantino, mais attention à l'utilisation des mots complexes qui bloquent les usagères et usagers, même en créole. »

À l'occasion d'un stage d'observation sur une formation numérique, Mahéva

Un impact positif de l'utilisation de la langue créole pour expliquer les technolectes, termes techniques.

Permalnaïck a pu constater l'impact positif de l'utilisation de la langue créole pour expliquer les technolectes, termes techniques. Annabelle Permalnaïck pense que le créole est un moyen pour rapprocher du numérique et vaincre les peurs. « Le créole est nécessaire pour expliquer à des personnes qui ne comprennent pas le français. »

Keisha Fichora suit une formation de forgeuse numérique et remarque qu'il est plus facile d'être formée en créole.

Pas toujours simple de convaincre de l'utilisation du créole. Lors du lancement de « Masanté.re », une campagne d'affichage avait été mise dans les cabinets et pharmacies. À l'époque, un débat avait eu lieu au sein de Tésis avec un



collègue créolophone qui avait estimé que l'usage du créole était méprisant. « Mon espace santé est basé sur une communication nationale, explique Constance Bravais, mais sur le terrain nous avons remarqué que personne ne comprenait le sens du mot « astronaute », qui était lié à l'idée « d'espace ». Nous avons choisi de décliner une communication locale spécifique et adaptée. » Les différents clips diffusés à partir de décembre incluent des dialogues comprenant du créole (et du français) et mettant en scène des situations d'utilisation du carnet numérique avec humour.

Il existe au niveau national des adaptations des outils en français simplifié ou en anglais. « Ce serait bien d'avoir des outils pour aider les médiateurs, relève

« Notre mission c'est de réduire la fracture numérique. »

Annabelle Permalnaïck, avec une adaptation aux langues de La Réunion, mais également à certaines situations propres à l'île. »

Jessy Reine Picard rappelle que les médiatrices et médiateurs ont pour mission de créer des ressources pédagogiques. « Ont-ils toujours, dans les structures, le temps pour préparer ces outils ? », demande la formatrice. Guilhem Pradalié, de La

Mednum plaide pour un partage des solutions afin de gagner du temps. « Aujourd'hui, nous ne devons pas être dans le débat créole-français, précise Annabelle Permalnaïck, notre mission c'est de réduire la fracture numérique. Sans aller jusqu'à une traduction intégrale, il faut être en mesure de réduire cette fracture. »

TABLE RONDE

LA RÉUNION DES TIERS-LIEUX

Espace ouvert, où les gens ont la capacité d'être contributeurs et à l'initiative de leurs propres projets, les tiers-lieux sont divers. Et La Réunion n'en manque pas : fablabs, ressourceries, médiathèques, ou espaces culturels et associatifs. Certains voient dans les tiers-lieux, des lieux descendant des lieux de vie des marrons.

« Pour nous, explique Florent Benameur de La Réunion des tiers-lieux, les tiers se définissent moins par le lieu que par ce que les personnes y font. C'est un espace ouvert où les gens sont contributeurs et à l'initiative de leurs projets. La diversité est immense. »

Fabrice Nicol, représentant CAE Prime, association basée sur Montélimar, est juriste spécialiste de la gouvernance des espaces partagés. « Nous insistons sur le fait que c'est avant tout une capacité d'agir, avant le tiers-lieu. »

Quels sont les publics accueillis sur les tiers-lieux ? Kevin Goubault, fab manager au sein de Solidarnum détaille les personnes qui fréquentent le Run FabLab sur Saint-Denis : « Nous accueillons des personnes très différentes. Ça va de la personne lambda qui vient prototyper pour le plaisir, en loisir, à la personne qui a un but professionnel, création d'entreprise par exemple. Une personne peut venir pour le travail ou pour un travail scolaire. Des entreprises qui ont des besoins spécifiques peuvent venir pour réaliser des pièces introuvables. » Derrière les fablabs, il y a des entités différentes : associations, entreprises, services publics, médiathèques.

« On a toujours envie de mettre les choses dans des cases, rappelle Jean-Jacques Tomasini, chargé de mission au sein de la préfecture. Les tiers-lieux se sont créés en dehors de tout cadre. Ce sont des savoirs faire qui sont au même endroit et qui répondent à des besoins. Le gouvernement a défini la chose comme suit : ils font ensemble pour mieux vivre ensemble. C'est un écosystème qui fonctionne. Il y a des besoins, des savoir-faire et il faut parvenir à rendre ça viable. »

Quelle place pour les entreprises dans les tiers-lieux ? « Beaucoup de tiers-lieux offrent des espaces de coworking, relève Jean Philippe Payet de la Confédération des petites et moyennes entreprises (CGPME). C'est également

ZOOM

UN TIERS-LIEU, C'EST QUOI ?

Le mot tiers-lieu est entré en français via le mot « third place » du sociologue américain Ray Oldenburg, qui définit un espace de réunion, hors de la maison ou du travail. Les tiers-lieux se voient comme des lieux de « faire ensemble ».



un espace qui permet de former les collaborateurs des entreprises. » Actuellement, un projet est mené entre l'État et la Région pour permettre aux tiers-lieux d'accueillir des formations à travers le programme « Def innov ».

« On ne peut pas être tiers-lieux à 100 %, constate James Caratini de Sciences Réunion qui gère O Kartié. Nous sommes obligés de combiner fablab, ateliers et tiers-lieux. La formation est une partie à développer. »

« Les fabriques de territoire (six plus une manufacture de proximité) sont aidées à hauteur de 50 000 euros par an par la préfecture. « Nous avons aidé à la production d'outils pour les tiers-lieux », explique Jean-Jacques Tomasini.

Au-delà des outils qui équipent les tiers-lieux, Florent Benameur rappelle qu'il y a également des outils pour que les tiers-lieux fonctionnent, notamment des monnaies numériques pour valoriser le travail de bénévoles à l'instar de ce qui se fait sur Savannah. Comment implanter des tiers-lieux dans une île où

le foncier est rare ? « Le travail au pied des immeubles est essentiel, relève Léo Kichenassamy Alamelou du Pacte de Transition Citoyenne Régional, il faut aller là où sont les habitants. » C'est ce type de travail que le Centre Régional Information Jeunesse (CRIJ) mène avec l'académie des Camélias. « Nous avons constaté que venir dans ces tiers-lieux est un bon moyen pour toucher et informer les jeunes », explique Samuel Marianne du CRIJ.

François Cartault, président de Sciences Réunion, rappelle l'importance des échanges au sein de la

société à l'instar de l'arbre à palabre d'Afrique ou du forum romain. « Il y a de l'espace pour un lieu où on puisse se rassembler et ne pas remplacer les forums physiques par des forums numériques. » « Il y a un travail de réseau entre les tiers-lieux, explique Fabrice Nicol. Il y a un axe pour faire en sorte que les appels à projet ne soient pas l'objet de guerre entre les lieux. »

La Réunion des tiers-lieux s'applique à proposer des rencontres tous les mois autour de petits-déjeuners.

Un bon moyen pour toucher et informer les jeunes

TABLE RONDE

Financer un projet dédié à l'inclusion numérique

Financer la formation et les actions de lutte contre la fracture numérique est l'objet d'une table ronde, animée par les financeurs eux-mêmes : Direction des finances publiques, représentants de l'État, mais également banque (Crédit Agricole), acteur de la finance solidaire (France Active) ou participative (PocPoc) se retrouvent pour dresser une carte de ces finances.

L'heure est à la franchise et au constat lucide. Thierry Donadio, en charge de l'antenne de Saint-André au sein de la Direction des finances publiques dresse un constat sincère de la situation du financement de l'inclusion numérique.

« On constate dans l'accueil du public un besoin de soutien important pour l'utilisation des outils numériques. On est dans un paradoxe où on promeut l'utilisation du numérique et en opposition, on ferme les voies d'accès aux administrations. On ne laisse pas d'alternatives à la déclaration et au paiement des impôts. Il me semble normal en contrepartie que l'État soit un des principaux financeurs afin d'éviter de laisser les usagers sur le bord du chemin. »

Responsable du lien avec le monde associatif au sein de la DRAJES (ex-Jeunesse et sports), Tanguy Sevat Denuet rappelle un des projets en cours du gouvernement qui concernera directement les associations. « La secrétaire d'État (NDLR Marlène Schiappa) a souhaité qu'il y ait une plateforme unique pour la totalité des demandes de subventions vis-à-vis de l'État. Ce sera servicepublic.fr. La DAC s'y est mise. L'enjeu c'est qu'il y ait un compte unique et un accès unique pour utiliser cet outil numérique. »

PocPoc est une plateforme réunionnaise de financement participatif dédiée aux acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire. « Mon travail consiste à aider les

plus beaux projets de l'île à gagner des fonds en complément d'autres financements », explique Sonia Serra (PocPoc). « Le financement, ce ne sont pas seulement des outils, rappelle Régis Sioumandan de France Active. C'est aussi un accompagnement et des conseils. »

L'État propose de nombreuses aides. « Il faut distinguer les aides qui relèvent des appels à projets qui dépendent des ministères, explique Tanguy Sevat-Denuet. Sur un deuxième plan, il y a les appels menés par les services déconcentrés de l'État. L'État fonctionne beaucoup par appels à projets. Ça suppose d'être vigilants pour les associations.

Nous travaillons sur un calendrier prévisionnel pour regrouper tous les appels à projets des services déconcentrés à La Réunion pour donner une plus grande lisibilité pour les associations et ainsi faciliter l'accès à ces financements. La DRAJES met en place un accueil spécifique pour les associations. »

L'hybridation des ressources est devenue un incontournable. Il existe des accompagnements possibles pour les associations afin de les aider à monter leurs projets. La Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire (CRESS), l'Instance Régionale d'Éducation et de Promotion à la Santé (IREPS) ou France Active proposent ce type d'accompagnement.

Se regrouper pour négocier avec les financeurs ? Fabrice Nicol est porteur de projet et directeur d'une coopérative sur Montélimar, qui a eu la mission de coordonner les acteurs de la médiation. « Nous avons travaillé avec plusieurs associations afin de mutualiser nos efforts. On a essayé de se positionner avec la

CAF, la Région et le Département. »

Avec la Région la coordination s'est positionnée sur la question de la formation. Sur le département de la Drôme, c'est autour des publics bénéficiaires des aides départementales. « Nous laissons les espaces travailler avec les collectivités, car c'est un terrain qu'ils connaissent bien, pour nous concentrer sur l'effet de taille qui joue sur les financements. » Qu'en est-il des financements privés ? Graziella Zitte présente le Crédit Agricole. « Près de 60 % de nos effectifs de réseaux de proximité peuvent ouvrir des comptes pour les associations (auparavant seuls les

conseillers professionnels pouvaient le faire). Notre rôle, c'est de mettre des courts termes de subvention afin d'aider les associations à fonctionner en attendant l'arrivée des subven-

tions. Nous proposons un service gratuit via la plateforme yapla.fr pour aider les associations à gérer au mieux leur trésorerie. »

Le Crédit Agricole accompagne également sur les décalages de trésorerie pour des événements. « Les organismes bancaires ou assimilés sont très contrôlés par la commission bancaire, rappelle Régis Sioumandan. Nous avons des procédures qui se densifient (lutte contre le blanchiment d'argent, etc.). C'est pourquoi nous sommes tatillons. »

Le financement participatif est un moyen pour une association de lever des fonds pour financer un projet en faisant appel au public.

« C'est un bonus qui permet de tester en amont le projet et d'impliquer le public bénéficiaire, explique Sonia Serra de PocPoc. Ce système va rassurer les autres financeurs, États ou banques ».

Faciliter l'accès aux financements





RÉGIS SIOUNANDAN

France Active

« Il faut penser à suivre les appels à projet »

Pour financer un projet de médiation numérique, il ne faut pas s'interdire de regarder l'ensemble des sources de financements possibles. C'est le conseil de Régis Siounandan, directeur adjoint de France Active à La Réunion.

Quelles sont les missions de France Active ?

Régis Siounandan : Nous appartenons à un mouvement national dont l'objectif est de développer l'économie et les emplois par l'accompagnement et le financement des entrepreneurs engagés. Nous proposons notamment des prêts solidaires, financés par l'épargne solidaire (ex : Livrets de Développement Durable). Ces prêts peuvent s'échelonner de 5 000 à 200 000 euros en local et aller jusqu'à un million d'euros au national. Nous proposons également des garanties sur emprunt bancaire en nous portant cautionnaire. Dernier point, grâce aux fondations avec qui nous travaillons (fondations Carrefour, Maif, Macif, Banque des territoires, etc.) nous proposons des primes qui sont des subventions versées en fonction des projets, notamment ceux relevant de l'Économie Sociale et Solidaire.

Quelles sont les conditions pour relever de l'Économie Sociale et Solidaire ?

R.S. : Une entreprise classique va mettre la recherche du profit au cœur

de sa démarche. Une entreprise sociale et solidaire placera l'intérêt général avant la rentabilité.

Si on prend l'exemple d'une entreprise qui vend de la captation d'image, c'est du service très classique. Si ce même projet devient un moyen d'insérer des jeunes à travers un chantier, on bascule dans l'Économie Sociale et Solidaire. Si le projet est porté par une entreprise et non une association, il faut que celle-ci obtienne l'agrément ESUS (Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale).

Quels conseils donnez-vous aux entreprises et associations qui se lancent dans la médiation numérique ?

R.S. : Pensez à regarder les sources de financement qui ne sont pas dédiées au numérique. Prenez une association qui souhaite créer un poste d'animateur numérique, elle peut regarder du côté des contrats aidés. Il faut penser à suivre les appels à projet.

J'ai l'exemple d'une association qui a mis en place un chantier d'insertion dans le numérique et qui a pu accéder aux aides spécifiques à ce domaine.

TABLE RONDE

Visibilité du réseau des structures d'inclusion

Les structures d'inclusion sont des services liés à l'émergence de nouveaux outils numériques. Pour lutter contre la fracture numérique, il faut se poser la question de la visibilité de ces réseaux.

Comment rendre les structures d'inclusion visibles ? Nées pour répondre à l'émergence des nouveaux outils numériques, notamment dans l'exercice des droits, les structures d'inclusion servent à aider le plus grand nombre. Encore faut-il que le public sache qu'elles existent et où les trouver.

« Quand un usager a besoin d'un accompagnement, comment peut-il être orienté et vers qui doit-il être orienté ? » interroge Yoann Le Cam de Solidarnum, animateur de la table ronde. « Localement, un travail basé sur la solution de Open Atlas a été réalisé par le club Mednum, précise Yohann Le Cam. Au niveau national, La Mednum teste un outil unique. » Coordinatrice des Conseillers numériques France Services (CnFS), Annabelle Permalnaïck rappelle la nécessité de créer un outil simple pour que le public s'y retrouve.

Noëlle Segal raconte sa quête d'une formation : « J'ai eu une carrière professionnelle de quarante-six années, mais

je n'ai pas eu le temps de m'intéresser à l'informatique. Une fois à la retraite, j'ai cherché des associations, finalement, c'est à la préfecture qu'une dame m'a orientée vers Solidarnum, où j'ai pu suivre des cours à Sainte-Suzanne. »

Il existe un grand nombre de dispositifs pour se former à La Réunion, mais aujourd'hui, seul le bouche-à-oreille fonctionne. « Il y a plus de 150 sites



Noëlle Séga,
bénéficiaire du GIE
Vieillessement Actif



de médiation numérique, constate Annabelle Permalnaïck. Nous avons créé une carte, mais pour y accéder, il faut aller en ligne... » C'est compliqué pour une personne qui ne maîtrise pas Internet.

Guilhem Pradalié, Directeur Général de La Mednum, explique qu'au niveau national, il faut rendre visible des structures, mais l'orientation reste une des clés. « Il faut réussir à créer une interface entre les travailleurs sociaux et les médiateurs numériques. Il faut dédrama-

tiser l'orientation. » Au niveau national, quinze hubs ont cartographié les acteurs de leur zone. Problème, ces hubs ont travaillé chacun avec sa méthodologie. Autre défi, celui de la description des activités : proposer des ateliers de robotique pour les enfants ou des ateliers d'aide à la création de CV pour les demandeurs et demanduses d'emploi ne touche pas les mêmes personnes.

« Le travail est largement devant nous, précise Guilhem Pradalié, d'autant qu'il faut encore convaincre les décideurs



de médiation sont une obligation.

« Dans le monde de l'insertion professionnelle, il y a un public autonome qui maîtrise les outils, explique Laurent Mortelette. Ce public doit être orienté vers les bons outils en ligne. Il y a un second enjeu sur les publics, qui ne sont pas autonomes. Se pose alors la question de la communication. Comment atteindre ces publics et les aider à les rendre autonomes ? Il y a un besoin de retour sur une communication forte et unifiée avec un même langage. » Sur la médiathèque Aimé Césaire, Jimmy Rivière constate un changement dans les demandes des usagers et usagères. « Nous avons surtout des demandes sur des difficultés sur l'accès à l'équipement et ceci en fonction de besoins spécifiques, en lien avec les horaires d'ouverture. »

publics et privés, même si le Covid a permis une prise de conscience des besoins en termes d'inclusion. » Si le rapprochement entre données et cartographie est fréquent, les données peuvent aussi être présentées sous la forme d'un annuaire. Le Centre Régional d'Information Jeunesse a mis un outil en place à destination de son public.

« Avec la Région, nous avons créé le portail jeune 360, explique Léna Félix. Cet outil condense dans un annuaire l'ensemble des dispositifs, classés par thématiques : numérique, orientation, formations, loisirs. Nous avons la chance d'avoir également un médiateur qui accompagne les jeunes sur le site pour leur permettre de découvrir cet outil. » Pour un public éloigné du numérique, les méthodes traditionnelles

Une communication forte et unifiée

Les petites structures rencontrent des difficultés pour faire connaître leurs formations. « Il y a une nécessité de structurer le réseau de l'inclusion numérique », estime Annabelle Permalnaïck. La structuration du réseau doit servir à adapter la communication aux publics

concernés. « Les outils doivent être pensés avec le public pour le public », note Lena Félix.

Guilhem Pradalié rappelle le rôle des Hubs à travers la France.

« La plupart des personnes qui savent créer des standards sont dans les Hubs. » La communication traditionnelle reste une piste pour faire connaître les services, y compris les médias radiophoniques comme Radio Freedom. Les actions itinérantes sont également une piste prometteuse.

ATELIER

Vers un portail culturel numérique

Le CCEE a souhaité lancer une réflexion autour de la création d'une base numérique du patrimoine. Le numérique peut être mis au service de la sauvegarde de la culture et son partage.

« La transformation numérique de la société touche également le secteur culturel et le secteur du patrimoine autrefois réservé à une élite, explique Davy Vallée, chargé de mission au sein du CCEE. Il existe aujourd'hui de nombreux sites autour de la

culture et du patrimoine, mais l'accès est toujours celui des personnes ayant un capital culturel. »

Une étude de l'INSEE, rappelle Luc Gigord, directeur de Solidarnum, montre qu'à peine 7 % des Réunionnaises et des Réunionnais se rendent dans des musées. « C'est quatre fois moins qu'en Métropole ! »

L'idée du portail culturel, c'est de mettre en place un portail participatif dans lequel les citoyennes et les citoyens peuvent proposer des contenus. L'outil doit pouvoir servir à l'Éducation nationale et l'Éducation populaire.

« Nous souhaitons en faire un outil intergénérationnel et interculturel, note Davy Vallée. Pour donner un exemple, une personne va aujourd'hui partager sur sa page Facebook des photos anciennes d'un quartier ou de son évolution. Demain, elle pourra partager ces mêmes photos



sur le portail et contribuer ainsi à raconter l'histoire des transports dans l'île et l'évolution d'un quartier. »

L'aspect participatif vise aussi à ne pas concurrencer le patrimoine mis en ligne par les institutions, tout en soutenant également la création artistique.

« Nous aimerions que cette plateforme puisse être un centre de ressources pour les artistes, précise Davy.

Prenons un exemple : un réalisateur souhaite créer un film se déroulant dans un passé pas trop lointain, cette plateforme pourrait servir à mettre en relation ce réalisateur avec des détenteurs d'objets qui pourraient servir pour des décors. »

Il existe de nombreux sites en lien avec les musées et initiatives en cours.

La Bibliothèque nationale de France de La Réunion va lancer un Gallica (site de publication d'archives de la BNF François Mitterrand) en marque blanche. Les Archives ont lancé l'iconothèque de La

ZOOM

La Banque des Territoires a lancé un appel à projets pour valoriser le patrimoine numérique. Solidarnum a décidé de répondre à cet appel à projets. « L'idée est de monter un projet fédérateur et inclusif, explique Luc Gigord. Il faudra recenser et choisir les entités à digitaliser. » Le projet sera travaillé avec des personnes en situation de handicap.

Réunion. L'Université va mettre en ligne la littérature grise. Il existe également des initiatives militantes et associatives.

« On voit le travail de M. Genevoix qui est enseignant chercheur et a répertorié les cartes de La Réunion. Fabrice Wislez publie un site « Zarboutan passeurs de mémoire » avec des podcasts de granmoun. On peut également citer le travail de la Confrérie des Gens de la Mer (CGM). »

Zarboutan, des podcasts de granmoun

Troisième secteur publiant autour du patrimoine : les initiatives entrepreneuriales qui rentrent dans l'économie culturelle. On trouve des guides péi qui utilisent Instagram pour parler de leur travail ou l'application Léon qui crée des podcasts sur le patrimoine de l'île.

Comment positionner la plateforme vis-à-vis de l'existant et compléter cette offre ? « Nous souhaitons enfin que cette plateforme puisse permettre aux institutions de repérer des objets à intérêt patrimonial. » Il faut sur un même objet être capable de repérer l'ensemble des pratiques culturelles autour de l'objet. « Un parfum peut servir d'objet personnel ou avoir un rôle culturel », rappelle Davy Vallée.

Dans le même ordre d'idée, un lieu peut être caractérisé par les usages qu'il y a autour. « Le palaxa est aujourd'hui une salle culturelle au sein de la Cité des arts, rappelle Davy Vallée, à l'origine c'est une fabrique de tabac. » L'histoire des mythes et des croyances peut aussi être documentée avec l'ensemble du vécu autour de l'espace.



La question de la langue utilisée pour le site est importante.

« Le CCEE souhaite mettre une dynamique autour de la langue créole : graphie, prononciation, usages, note Davy Vallée. Prenons l'expression « en l'èr » en créole qui traduit le mot « valoriser ». On voit par exemple un néologisme « anlérizé ». On peut aussi conserver des mots anciens qui tendent à disparaître avec d'anciennes pratiques. » « Récemment La Réunion a perdu M. Ferrère, un collectionneur de mots créoles, explique Mickaël Maillot. Il avait collecté sans les classer des mots du créole. Il y a un vrai travail à effectuer pour sauvegarder ce travail et sauvegarder l'usage littéraire à faire. »

Repérer des objets à intérêt patrimonial.

Dernier champ important qui peut être traité via un portail : les déplacements. « Il y a une histoire des transports en commun et des déplacements. »

Émilie Elizéon, du Centre Régional d'Information Jeunesse, est la coordinatrice des « promeneurs du net ». Ce réseau accompagne les jeunes sur les réseaux.

« Sur la partie objet, pourquoi ne pas favoriser l'échange entre les jeunes et les anciens avec la création d'une capsule temporelle dans laquelle ils mettraient des objets qui pourraient être conservés pour être présentés dans quelques années ».

TABLE RONDE

Un parcours d'inclusion numérique

Les agents France services accompagnent les bénéficiaires dans leurs démarches en ligne ou pas auprès des services publics. Quel peut être leur apport aux parcours d'inclusion numérique ?

Les France services accueillent les particuliers pour les aider dans leurs démarches administratives, qu'elles soient numériques ou pas. Ces démarches s'effectuent auprès des partenaires de l'opération : Caisse des allocations familiales, Direction des finances publiques, ministère de la Justice, Sécurité sociale, Pôle emploi ou La Poste.

À La Réunion, ce sont 22 structures qui ont œuvré en 2022, auxquelles s'ajoutent six structures nées en décembre 2022-janvier 2023. Parmi elles, on trouve deux bus (ADRIE et Solidar-num) se déplaçant dans le Nord et deux structures multisites sur Saint-Louis et La Plaine des Palmistes.

« En 2022, les France services ont traité près de 70 000 demandes, soit 250 demandes par jour, avec un taux de satisfaction de 96,9 % », explique Nadine Montagnon, animatrice France services à La Réunion. Au-delà des chiffres, ce travail des France services est salué par les partenaires, qui trouvent en eux un relais incontournable. Responsable du lien avec les France services au sein de la Caisse générale de la Sécurité

sociale, Sandra Carpaye se félicite des contacts réguliers avec le personnel France services pour mettre à jour les connaissances. « Grâce à leur implantation à La Réunion, la Direction des finances publiques peut être beaucoup plus présente sur le territoire réunionnais et apporter un service, explique Lori Alibert, référente France services au sein de la DRFIP. À titre de comparaison, nous n'avons que onze implantations. »

Près de 87 % des demandes de traitement des impôts viennent des maisons

Près de 87 % des demandes de traitement des impôts viennent des maisons France services

France services, le reste étant traité directement par des particuliers.

La DRFIP participe aux formations socles des ani-

mateurs FS, mais propose également deux temps de formation en lien avec les temps forts de la campagne de déclaration d'impôts et la campagne de diffusion des avis d'imposition. Au sein de la Direction des finances publiques, certains agents sont référents sur leurs domaines offrant aux animateurs FS la possibilité de joindre directement un ou une spécialiste.

ZOOM

L'ADRIE CONSEILLE EN ITINÉRANCE SUR LA CINOR ET LA CIREST

L'association ADRIE intervient en bureau fixe avec des ateliers. Elle propose également des activités en itinérance sur les territoires de la CINOR et de la CIREST, grâce à un fourgon, labellisé France services.

Samuel Marianne, du Centre Régional Information Jeunesse, raconte l'histoire d'un jeune qui était à la rue, mais ne pouvait accéder à aucun document. « Il ne pouvait pas acheter de timbre pour récupérer ses papiers, il était envoyé de structure en structure. »

Les échanges entre les France services sont un moyen pour faire face à ces situations et orienter vers les meilleures interlocutrices et les meilleurs interlocuteurs de première aide. « Identifier les situations problématiques permet de les résoudre entre services, explique Sandra Carpaye. Pour vous donner un exemple, il y avait une rupture de droits pour les personnes qui passaient de Pôle emploi à la CGSS. Nous avons travaillé et expliqué les démarches pour nos collègues de Pôle emploi. »

Au sein des services publics, des démarches sont accomplies pour former les personnels et embaucher des services civiques. « Le dispositif des pass numériques est un outil formidable pour inciter les usagers à se former », explique Lori Alibert.

Beaucoup de démarches obligatoires aujourd'hui deviennent numériques. La déclaration de revenus s'effectue en ligne. « Aux côtés de ce temps fort, il existe de nombreuses modalités pour nous contacter via des messageries sécurisées, explique Lori Alibert. Du côté des professionnels, la déclaration est entièrement numérisée. Le paiement s'effectue également entièrement en ligne. » La CGSS n'a pas d'obligation totalement numérique. « Nous proposons en fonction de la situation des démarches papier, précise Sandra Carpaye, mais nous incitons les particuliers à basculer sur le numérique. » La demande de retraite peut s'effectuer en ligne pour l'ensemble des régimes. Elle permet de sécuriser les échanges et facilite le traitement.

L'Adrie propose des ateliers dans ses locaux, mais il n'est pas évident de récupérer les personnes suivies en itinérance.

Lors de ses démarches en itinérance, Yannick Accot essaye de montrer les démarches qu'il effectue. « Je vais expliquer, sensibiliser les gens sur des éléments fondamentaux comme le mot de passe. » Un des gros avantages, c'est que les bénéficiaires reviennent d'une session à l'autre. « Quand je vais effectuer une première demande, raconte Yannick Accot, je ferai tout, puis je laisserai la personne entrer ses codes. »

Les France services jouent un rôle de levier vers le numérique : convaincre au quotidien, inciter à se former, proposer des formations. « Il y a des freins, c'est évident, relève Nadine Montagnon. Certains n'ont pas envie d'aller vers le numérique. »

TABLE RONDE

Le sujet est ancien, l'évolution est récente

« Ne pas rendre son site accessible, c'est renvoyer les aveugles au Moyen-Âge. » C'est sur une publicité du comité Valentin Haüy montrant un aveugle confronté à un achat dans lequel on lui demande de cocher des cases comprenant des vaches que débute l'atelier consacré à l'inclusion numérique.

« Qui n'a pas été confronté à un captcha une ou deux fois dans sa vie, sans réussir ? demande Pierre Reynaud, président de l'AVH Réunion, référent Accessibilité Numérique et Handicap à l'Université de La Réunion et non voyant. À ce moment-là, vous vous êtes sûrement demandé si vous étiez nul. Ce n'est pas vous le coupable, c'est le concepteur. On doit pousser à un numérique conçu pour les utilisateurs, pas d'un numérique conçu pour et par les informaticiens. » La plus ancienne loi d'accessibilité numérique date de 1999, lorsque Lionel Jospin était Premier ministre. Si le sujet est ancien, l'évolution elle, est récente et liée aux suites du Covid. « Il n'y a pas d'accessibilité numérique sans inclusion », explique Pierre Reynaud.

Arnaud est sourd de naissance, il s'exprime exclusivement par signes. Pour se connecter, il utilise un ordinateur ou un téléphone. Sa vie numérique ressemble à celle des autres jeunes sur les réseaux sociaux. Il gère également ses démarches en ligne, mais ce n'est pas toujours simple. « J'ai du mal à

effectuer mes démarches car j'ai du mal avec la langue française. Si c'était traduit en langue des signes, ce serait plus simple pour moi à comprendre. » Arnaud préfère communiquer par vidéos. Si les sous-titres sont appréciables, le doublage en langue des signes est un vrai plus.

« Pour les sourds, il est difficile d'apprendre à lire car ils n'ont pas accès à la phonétique, explique Myriame Van Lede de l'Institut Régional des (jeunes) Sourds et Aveugles de Marseille (IR-SAM). Pour vous donner une idée de ce que peut vivre un sourd, il faut s'imaginer regarder cette vidéo sans sous-titre. Là, un certain nombre d'entre nous seraient en situation de handicap car nous ne parlons pas en langue des signes. » Comment guider les personnes autistes ? Une éducatrice spécialisée au sein de l'association Frédéric Levavasseur explique comment décomposer les actes pour qu'une personne autiste puisse accéder aux bases d'internet. « Ce n'est pas évident de montrer qu'en cliquant sur une image, on accède à quelque chose. Il faut absolument présenter les choses avec des images. S'il y a trop d'écrit, c'est trop abstrait. » Comment améliorer la qualité Web ? « Ce qu'on va faire pour les autistes va simplifier la vie de tous, explique Pierre Reynaud. Si vous simplifiez la langue, ça va profiter au plus grand nombre : allophones,

Proscrire les pavés dans les sites administratifs

illettrés. Qui n'a pas calé sur un papier administratif absolument abscons ? Sur l'Université, nous avons décidé de travailler sur ce défi : simplifier pour donner accès à des savoirs complexes de manière simple. »

L'association Webcup intervient régulièrement pour accompagner des personnes ayant un handicap mental. Fabien Degieux, son directeur, relève régulièrement les blocages qui arrivent avec le jargon. « Avant, il était possible d'appeler une personne pour se faire aider. Aujourd'hui, c'est plus compliqué. Il y a des lois qui obligent à rendre les sites internet accessibles, mais on se rend compte que celles-ci ne sont pas appliquées, y compris dans des sites publics. »

Le système FALC : Facile à Lire et à Comprendre

Le système FALC signifie « Facile à Lire et à Comprendre ». C'est un système d'écriture qui vise à rendre l'écriture accessible au plus grand nombre.

Emilie Elizéon, formatrice au sein du Centre Régional Information Jeunesse, explique qu'il faut privilégier cette approche du FALC pour l'ensemble des formulaires. Le chèque numérique existe pour aider les entreprises à créer leurs sites. « C'est un super dispositif,

remarque Fabien Degieux, il aurait été intéressant d'obliger les entreprises percevant ce chèque à garantir l'accessibilité. » Christophe Lebon présente l'application Sens, qui a été réalisée avec l'aide de personnes handicapées dans la région d'Angers. Cette application est gratuite.

Il existe de plus en plus de solutions pour accompagner les personnes porteuses de handicap. La Webcup a travaillé avec une personne formée dans le domaine de la médiation numérique et l'inclusion pour bâtir une offre de formation adaptée. « Nous réalisons un parcours sur mesure pour chaque personne », précise Fabien Degieux. Le HandiCAR, mis en place par l'IRSAM, est, lui, proposé dans le cadre de partenariats. « C'est un système mobile qui se déplace à la demande et gratuitement », explique Myriame Van Lede.

Pierre Reynaud plaide pour la création d'une filière accessibilité au sein des cursus numériques. « Il y a des sensibilisations dans les écoles. Or, il faut une montée en compétence rapide sur le sujet. » L'Université de La Réunion travaille sur une formation sur l'accessibilité numérique.





TABLE RONDE

Apport des travailleurs sociaux et services publics aux bénéficiaires

Paradoxalement, ce sont celles et ceux qui ont le plus besoin du numérique pour leurs démarches avec les services publics qui en sont le plus éloignés. Quel peut être l'apport des travailleurs et travailleurs sociaux et des institutions face au défi de la fracture numérique qui traverse La Réunion ?

En 2019, une étude a révélé l'intense fragilité des Réunionnaises et Réunionnais face au numérique. L'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) a montré que les personnes rencontrant les plus grandes difficultés dans l'accès au matériel, au logement, aux réseaux ou à la maîtrise des outils sont paradoxalement les mêmes qui ont besoin d'un grand nombre d'e-relations avec les services publics pour résoudre leurs problèmes.

L'Institut National Statistique et Etudes Economiques (INSEE) et le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (Crédoc) ont

créé un indice pour montrer cette fragilité.

« Il y a une réalité de la fracture numérique à La Réunion, relève Luc Gigord de Solidarnum, animateur du débat. Deux communes sont particulièrement touchées : Le Port et Saint-Denis. Comment mieux identifier les personnages en décrochage ? Quel est le ressenti des bénéficiaires ? Faut-il adapter les outils à ces personnes ? Comment mettre en place des outils de médiation ? » Pour disposer d'un diagnostic, l'équipe de médiation numérique de la ville de Saint-Paul a mené des enquêtes.

Yohann Rivière, conseiller numérique, s'est rendu sur plusieurs bassins de vie (La Saline, Fleurimont, etc.) pour rechercher des volontaires, prêts à partager leur expérience du numérique.

« J'ai échangé avec les bénéficiaires qui participent aux ateliers ou sont accompagnés dans leurs démarches. Ces bénéficiaires sont très demandeurs. Nous rencontrons souvent des personnes âgées de plus de 70 ans. Ce sont des personnes qui ont besoin d'être accompagnées, mais ont des réticences vis-à-vis des ateliers. On commence à avoir également des jeunes de 18 ans ou moins. Ils savent utiliser Facebook ou Snapchat, mais n'ont pas le réflexe du mail professionnel. »

Françoise Duchemann du Collectif Moufia-Bois de Nèfles reçoit un public différent : « Nous rencontrons des personnes âgées de plus de trente ans, souvent illettrées. Mais, nous avons des personnes qui veulent apprendre le numérique. »

Denise Babas est bénéficiaire d'une formation auprès du Collectif. Elle témoigne (en créole) : « Je voulais réussir dans ma vie, apprendre à rédiger une lettre. Grâce à la Case à lire, j'ai pu apprendre et progresser. J'ai un ordinateur, mais je ne l'utilise plus car il n'est plus bon. Je travaille sur l'ordinateur du collectif. Je suis autonome aujourd'hui et j'arrive même à comprendre les courriers que je reçois. » Jérôme Pierre-Louis est doctorant en sociolinguistique et étudie l'accueil des personnes handicapées en Établissements ou services d'aide par le travail (ESAT). « Lors de mes enquêtes, j'ai travaillé sur les intervenants et travailleurs sociaux. Beaucoup ont dé-

buté dans leurs métiers avant la vague du numérique. Certains sont découragés dans leurs parcours de validation des acquis, à cause de cet éloignement. » Si les témoignages sont souvent positifs, il existe une réalité : celle du manque de formation. « Quand les personnes disent qu'elles n'ont pas suffisamment de temps, explique Françoise Duchemann, c'est également parce que les lieux de formations sont aussi des endroits où elles peuvent avoir un lien social. »

Dans les différents témoignages, Hélène Rougeau, adjointe au maire de Saint-Paul, entend souvent la question des services publics.

« Il y a clairement un manque du côté de l'État, constate l'élue. C'est bien beau de tout dématérialiser, mais il faut comprendre que l'illectronisme se cumule

avec d'autres fragilités. Il y a une inégalité extrêmement forte entre les personnes. Il faut une prise de conscience générale pour que qui que ce soit, où qu'il se trouve, puisse accéder à tous les services de la Nation. La notion de service public doit répondre à cette injustice. »

La société a créé la fracture numérique relève Anaël Sauger Panchoo, ingénieure en formation au sein de l'IRTS. « Dans nos formations, nous préparons les travailleurs sociaux au numérique. Nous veillons à conserver un accompagnement, via un tutorat, dans lequel le numérique s'efface pour laisser sa place au lien social. » L'IRTS Réunion participe à un appel à projet national avec treize autres instituts. La Réunion planche sur la partie numérique du travail social.

Une génération de travailleuses et travailleurs sociaux concernée également par la fracture

ATELIER

Une nouvelle manière de cartographier les compétences

L'atelier « Certification, labellisation et valorisation des compétences » est organisé autour de miniconférences, d'une présentation de type Pecha Kucha et d'un World café avec un débat pour savoir ce qui est mieux entre les badges et les compétences.

À partir des témoignages de Marika et Paul, les participantes et participants doivent réaliser leurs présentations suivant le modèle Pecha Kucha. Lena Félix du Centre Régional Information Jeunesse débute le premier Pecha Kucha sur le thème des badges. « Je vais vous parler de ma rencontre

avec Émilie, mon acolyte. Nous sommes arrivées ensemble, le même jour. Nous avons évolué sur les mêmes postes, jusqu'à devenir formatrices. Nous avons les mêmes parcours et pourtant, nous étions très différentes. Ce qui nous a permis d'en arriver là, ce n'est pas notre CV, mais tout ce qui

n'était pas écrit dessus. Le recrutement ne doit pas être seulement une question de chance. J'ai alors découvert « ERO », c'est l'Ecosystème de Reconnaissance Ouverte. C'est une plateforme avec des badges. Le système me rappelait les médailles que j'obtenais lorsque j'effectuais des compétitions de danse, jeune. Ces médailles m'ont donné confiance en moi. Ce sentiment de reconnaissance, j'aimerais qu'on puisse l'offrir à tout le monde. Pas besoin d'être une institution pour attester que quelqu'un sait faire quelque chose.

Si on sait faire quelque chose, il est facile de le montrer grâce au numérique. ERO permet de faire figurer l'ensemble de ses réalisations dans le CV. J'ai intégré ERO dans mes formations, mais j'ai

été déçue. Ça fonctionne un moment, mais les apprenants ne l'utilisent qu'un temps et pas sur le long terme. Je me suis alors demandée ce dont mon public avait besoin. Je n'avais pas suffisamment écouté mon public. Il fallait que je construisse avec lui la solution. ERO était une solution parmi d'autres. Ce qui était fort, c'est qu'ERO disposait d'une forge, c'est-à-dire d'un endroit pour indiquer les compétences que je suis en train de mettre en place. Il fallait que je donne un accompagnement sur le long terme. »

Stéphan Aubert, enseignant à l'Université de La Réunion, a choisi lui de parler de Pix en mode Pecha Kucha : « L'Université de La Réunion a été précurseur dans l'utilisation de Pix, une plateforme permettant de développer et évaluer ses compétences numériques. On peut y apprendre en se testant, via des défis à relever. Pix offre des recommandations de formations ciblées sur un compte sécurisé. Seize compétences y sont présentées et réparties en cinq domaines : informations et données ;



ZOOM

PECHA KUCHA : MODE D'EMPLOI

Un Pecha Kucha est une présentation créée par des graphistes pour réduire le temps des présentations et obliger les conférenciers à simplifier leurs slides. En six minutes, il faut enchaîner 20 slides (soit 20 secondes par slides).

communiquer et collaborer, création de contenu, protéger et sécuriser ; connaître l'environnement. On obtient un score Pix qui résume le niveau. Chaque Pix gagné permet de progresser dans les différentes compétences. Pix est conçu sur trois plateformes et les enseignants peuvent l'utiliser pour réaliser des parcours.

La certification dure une heure quarante-cinq, quel que soit le nombre de questions. L'Université s'est positionnée sur Pix+Droit, pour laquelle l'étudiant devra avoir passé la certification Pix. Nous mettons en place un Pix+Pro santé qui s'appuie sur le socle en santé. » Le World café réunit deux équipes, une défendant les vertus des Titres professionnels et une défendant

les micro credentials : Samuel Ablancourt, référent en reconnaissance informelle au sein de la SCIC Kolektif et Cyldric Robert, formateur au sein de l'AFPAR, qui défendait les vertus des titres professionnels.

Les micro credentials sont une nouvelle manière de cartographier les compétences, notamment les compétences fines, pas encore validées.

MINICONFÉRENCE DE MARIKA DUGAIN

Marika Dugain a suivi deux formations aux métiers du numérique au sein de l'AFPAR et travaille aujourd'hui en qualité d'agent administrative guichetière, lieu où elle a effectué son stage. « Lors de ma formation, j'ai appris à être autonome, ce qui m'a bien rendu service en entreprise. Aujourd'hui sur La Montagne, je travaille avec des personnes, beaucoup ne savent pas utiliser Internet. Mon objectif, c'est de réduire la fracture numérique dans mon quartier. »

MINICONFÉRENCE DE PAUL FORCINA

Médiateur numérique au sein de la Webcup, Paul Forcina a effectué une formation numérique au sein de l'AFPAR. « Suite à cette formation, j'ai effectué mon stage à la Webcup, qui m'a ensuite embauché. Ils ont remarqué que j'avais les compétences pour mener un atelier avec des personnes. » Paul utilise régulièrement les compétences qu'il a acquises durant sa formation. « Jeunes ou moins jeunes, je sais m'adapter aux différents publics », précise-t-il.

ATELIER

Inclusion et transition numériques chez les professionnels

L'atelier consacré à l'inclusion numérique chez les professionnelles et professionnels propose des regards croisés sur les enjeux de la transition et de la transformation numérique pour ce même public, ainsi que les difficultés qui peuvent être rencontrées dans leur mise en œuvre.

« L'inclusion numérique doit-elle être conjuguée avec la compétitivité ? demande Cathy Fontaine, d'Orange Réunion. Faut-il privilégier le point de vue de la transformation ou de la transition, qui ne sont pas la même chose ? »

Pour définir la stratégie numérique, la définition choisie est celle proposée par francenum.gouv.fr, portail de la transformation numérique des entreprises :

« Définir une stratégie pour l'entreprise sur le numérique afin de l'adapter à son environnement et à sa croissance ». Quelle différence entre transition et transformation ? Dans le premier cas, il s'agit, à partir d'un existant, d'améliorer le travail. La transformation, elle, suppose de repartir à zéro pour tout changer. Le site francenum.gouv.fr propose des outils pour élaborer un plan depuis le diagnostic initial jusqu'à la mise en place. La sixième édition du Baromètre « Croissance et Digital » est une étude qui suit les conditions d'utilisation du digital dans

le commerce. Elle montre que le digital contribue au chiffre d'affaires, permet le développement du commerce local et peut être un atout dans une stratégie omnicanale. 70 % des commerçants ont une page sur les réseaux sociaux.

La deuxième partie de l'atelier présente un panorama rapide des différents accompagnements proposés par les intervenantes et intervenants pour aider les professionnelles et professionnels dans leur transition numérique.

Céline Fayard, chargée de mission au sein de l'association Smart city Réunion, présente des outils adaptés au commerce local. « Il faut considérer que ce sont des outils au service de l'utilisateur. C'est un confort qu'on lui offre. Au sein de votre stratégie, les outils doivent répondre aux besoins des usagers. Il faut réfléchir avec l'ensemble des acteurs et des associations qui interviennent dans la médiation numérique afin d'embarquer tous les utilisateurs. » Le digital est devenu incontournable, mais tout

le monde n'en a pas conscience et n'a pas conscience d'y être quand même. Comme le rappelle Garlann Nizon, qui accompagne des entreprises dans la Drôme : « un boulanger ne vend pas son pain via le numérique, mais il peut recevoir des avis via Google. Il doit donc être conscient d'y être. »

Comment faire lorsqu'on est une Très Petite Entreprise pour maîtriser le digital ? Charly Blard accompagne les entreprises au sein de la Chambre de Commerce et d'Industrie. « Nous allons inclure dans nos propositions d'accompagnement des fiches actions. J'ai par ailleurs mis en place une formation à la stratégie opérationnelle. » Il existe des entreprises qui accompagnent les petites structures et des formations pour les équipes.

Jimmy Berfroi de l'Adie Réunion Mayotte plaide pour ne pas opposer le numérique à l'humain. « Nous nous adressons à un public qui n'a pas accès au capital et qui est souvent éloigné des outils numériques. Nous avons dû adapter nos méthodes pour accompagner ce public. » Les dispositifs s'intègrent dans la stratégie de territoire. « Depuis 2020, la Région Réunion a pris le parti d'accompagner les Très Petites Entreprises, explique Mickaël Ha-Sum. Nous avons mis en place le Chèque numérique, qui est devenu le Kap Numerik. Plus de 3 000 dossiers ont été gérés jusqu'à aujourd'hui. Cette version de l'accompagnement s'arrêtera en mars 2023 pour les dépôts de dossiers. »

En parallèle, la collectivité a mis en place le Pass numérique pour aider les personnes à se former. « Aujourd'hui, les chefs d'entreprise qui sont en difficulté face au numérique peuvent se former via ce pass, notamment pour remplir leurs demandes d'aides. »



La troisième partie aborde les freins qui peuvent être rencontrés lors de la mise en œuvre d'une stratégie numérique, notamment la définition et la mise en œuvre de celle-ci, le financement et la montée en compétences sur les outils et les pratiques. « L'inclusion comprend aussi l'accessibilité, rappelle Jessy Reine Picard formatrice au sein de Dare Learning. Un travailleur handicapé ou une personne en situation d'illettrisme doivent être accompagnés. »

Le numérique est avant tout un outil et Garlann Nizon souligne l'importance de « donner du sens à la transformation numérique, de ne pas la subir mais de la prendre comme une opportunité et de la comprendre pour mieux l'intégrer. »

Mickaël Ha-Sum alerte les entreprises sur le choix du prestataire qui effectuera le travail autour des sites. « Il faut prendre le temps de bien choisir le prestataire, car nous voyons de nombreux projets dont le financement a été accepté, mais qui n'aboutissent pas car le prestataire est défaillant. »



PARTIE III
**PROPOSITIONS
ISSUES DES NEC**

PROPOSITIONS SORTIES DU NEC 2022

Cartographie des financements

Un des principes est : vous avez numérisé, formez maintenant !

Il faut rendre visible les sources de financement. Un portail unique va synthétiser tous les financements sur les actions et projets. Il faut aussi en diversifier les sources. Face aux appels à projets, les associations ont intérêt à mutualiser leurs moyens. Une banque reste un partenaire, y compris sur le conseil. Certaines proposent des plateformes d'aide.

France Active Réunion accompagne également les porteuses et porteurs de projets, via des prêts.

Le financement participatif est aussi une voie possible avec PocPoc, une plateforme locale. Il y a un équilibre entre la nécessité de contrôle et le financement.

Les solutions existent mais il est parfois difficile de les trouver.

Outils d'inclusions péi

Il faut adapter les outils au plurilinguisme existant à La Réunion, ainsi qu'aux questions d'illettrisme. Il y a une crainte de l'outil informatique.

Si l'utilisation de la langue créole est efficace, il faut veiller à ce que le niveau de langue reste accessible. Le volet culturel et linguistique n'est pas toujours abordé. Il faut une enquête de terrain pour identifier les personnes et les lieux où elles vivent afin d'adapter la communication au plus près de leurs besoins.

Il faut donner une plus grande visibilité aux outils via la traduction et la simplification. Il faut former les personnels, les doter d'un lexique des langues présentes à La Réunion. Reste que c'est un grand travail et qu'il faut le financer.

Certification, labellisation

L'atelier a été organisé via quatre mini ateliers : mini conférences, Pecha Kucha, World café et synthèse. Le débat open badges - certification a permis de présenter ces deux approches.

L'open badge rend visible les compétences formelles et informelles. La certification marque des compétences reconnues dans les métiers. Ce sont deux outils complémentaires.

Utilité et visibilité des structures de médiation

Il existe une multitude d'outils existants (cartographies et annuaires), mais les intermédiaires restent le meilleur moyen de faire connaître les actions. Il y a une disparité des publics. Les besoins évoluent.

Comment adapter les données à l'itinéraire ? Faut-il développer une offre mobile, comme celle des camions numériques ? La communication traditionnelle reste une valeur sûre ; établir un dialogue constant avec les structures publiques est une règle, de même qu'entretenir le réseau et partager les bonnes pratiques.

Réseau France Services

Il existe un maillage de proximité et de qualité, indispensable en complément des implantations de partenaires, des ateliers de coopération France services partenaires, un appui important dans l'appui aux demandes numériques. 87 % des demandes auprès des finances publiques sont traitées par les conseillères et conseillers France services. Les agents ont le talent pour faire passer une personne d'une demande de réponse sur les impôts à l'acceptation d'une formation au numérique.

Il faut renforcer la collaboration au sein du réseau, bien intégrer les nouvelles structures, organiser le retour d'expérience, travailler de manière transversale, accompagner les petits professionnels.

Coopération régionale

Comment accompagner l'inclusion dans le bassin de l'océan Indien ? Dans le département de La Réunion, on a des compétences.

Il manque des instances de coordination de l'océan Indien Deux fonds de financement peuvent être mobilisés : le Fonds de coopération régional et la cellule interrégionale du FSE. Cette cellule place la qualification du projet avant la date de départ. On peut mettre ça au service d'un portail de partage, un dispositif de certifications et de badges. La question de la connectivité et de l'accès aux équipements se pose. Il y a un projet pilote de coopération entre La Réunion et Maurice.

En juin 2023, Solidarnum lance la société d'entraide franco-mauricienne.

L'idée, c'est de partager ce qui a fonctionné, mais également ce qui a échoué.

Inclusion numérique et handicaps

Il n'y a pas d'inclusion numérique sans accessibilité. Le coupable, c'est le concepteur, pas l'utilisateur. L'inclusion, c'est adapter le personnel à l'outil et l'accessibilité ; c'est mener vers l'autonomie. Le covid a imposé de s'adapter. Aujourd'hui, il faut simplifier la langue. Il faut aussi faire appliquer les textes de loi avant de créer de nouvelles lois. Suivre le référentiel RG2A (règlement général de l'amélioration à l'accessibilité) prévoit 20 000 euros d'amendes, mais il n'y a pas d'autorité de contrôle.

Base numérique du patrimoine

Cette année, le cahier des charges pour une base numérique du patrimoine a été posé. Le portail culturel est vecteur de patrimoine : outil performant, d'initiation et populaire.

L'outil doit être participatif.

Quatre enjeux : constituer une source de conservation, sauvegarder un patrimoine et compléter les outils, structurer du contenu, fournir des outils de transmission. Dans cet objectif, Solidarnum a répondu le 5 décembre 2022 à un Appel à Projets national « Numérisation du Patrimoine et de l'Architecture » émanant de la Banque des Territoires dans le cadre du Plan d'Investissement d'Avenir « Stratégie d'accélération pour l'innovation de la filière des industries culturelles et créatives (ICC) ».

Inclusion numérique et transition chez les professionnels

Le numérique est un atout de compétitivité pour les professionnels, à condition de définir une stratégie numérique. Les acteurs publics et privés doivent être encouragés à poursuivre leurs initiatives pour expliquer, accompagner et simplifier encore la transformation numérique.

Inclusion et transition regards croisés

L'inclusion numérique concerne aussi les professionnelles et les professionnels. Le Covid a amené à une adaptation via Francenum.gouv. Le changement est porteur de stress, il faut travailler sur l'humain, lui donner un sens.

La transition est porteuse d'opportunités, pas seulement de risques. Il y a des usages du numérique à gagner pour les entreprises.

Pass numérique

Le pass numérique est un financement sous forme de chèques qui permet de financer des formations gratuites pour les citoyennes et les citoyens.

Le système évolue vers davantage de structuration. Il est centré sur les compétences clés au lieu de proposer asera articulé autour de Pix avec la mise en place d'un titre en ligne ; il y aura plus de clarté sur les lieux, une augmentation du nombre de prescripteurs, incluant les EPCI. Un financement par le privé est souhaitable. En parallèle, il faut permettre au plus grand nombre d'acquérir du matériel.

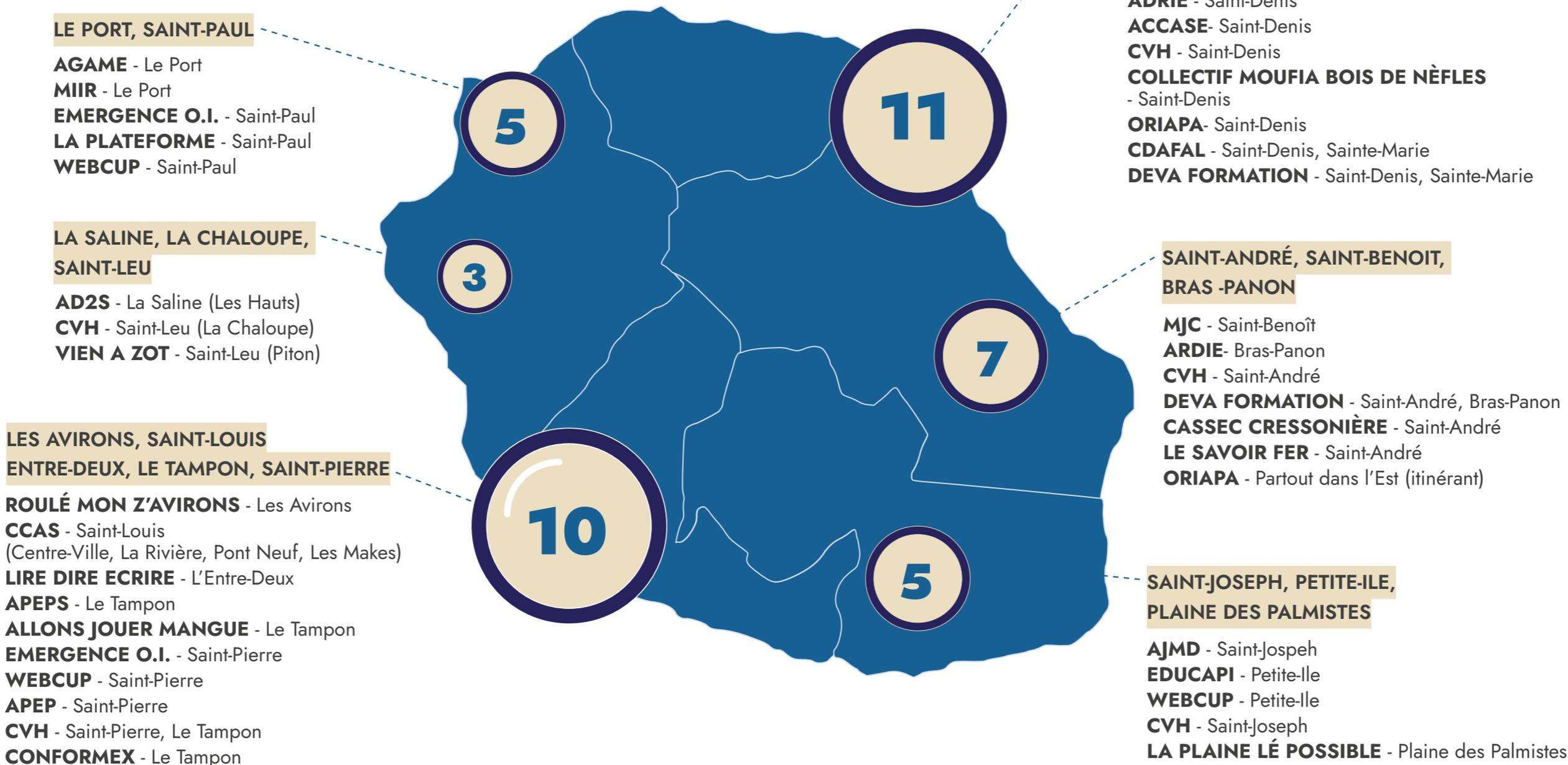
Le réseau des Tiers-Lieux

Il est difficile de définir les tiers-lieux, mais c'est le signe d'une grande diversité. Il faut les structurer et impliquer le secteur privé.

C'est un monde permettant la création d'emplois, la valorisation des filières, l'accessibilité. Le financement de ces structures reste la question clé.

PASS NUMÉRIQUE

Structures labellisées à La Réunion



CARTOGRAPHIE DES FINANCEMENTS par les financeurs

APPELS À PROJETS OU APPELS À MANIFESTATION D'INTÉRÊT



Conseillers numériques

<https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/aide-structure>



Fondation Orange

<https://fondationorange.com/fr>

Pass Numérique

<https://www.aptic.fr>



Fondation de France

<https://www.fondationdefrance.org/fr>



Fondation AFNIC / ateliers de médiation numérique

<https://www.fondation-afnic.fr>

PRÊTS

FRANCE ACTIVE France Active

Les entrepreneurs engagés

<https://www.franceactive.org/>



Initiative Réunion

<https://initiative-france.fr>



Adie

<https://www.adie.org>

/pour-creer-ou-developper-mon-entreprise

SUBVENTION OU MÉCÉNAT



Banque des Territoires

<https://www.banquedesterritoires.fr>



UNION EUROPÉENNE

Programme opérationnel FEADER

FEADER programme LEADER : à travers la mesure LEADER, le FEADER permet de soutenir le développement des Hauts et de permettre la réalisation de divers projets.
<https://regionreunion.com/aides-services>



Programme opérationnel FSE

<https://regionreunion.com/aides-services/article/fse-fonds-social-europeen>



DÉPARTEMENT DE LA Réunion
www.cg974.fr

Département de La Réunion

<https://www.departement974.fr>



Région Réunion

<https://regionreunion.com>



Fondation Fondker

La première Fondation des entreprises à La Réunion engagée à soutenir les projets solidaires en direction des jeunes, des publics fragiles et des aînés.
<https://fondker.re>



Fondation Crédit agricole, solidarité et développement

<https://www.fondation-ca-solidaritedeveloppement.org>

INAUGURATION DE ZOT FABRIK

La Fabrique de territoire du Nord !

Le NEC 974 2022 a accueilli l'inauguration de Zot Fabrik, la fabrique de territoire du nord de La Réunion. Portée par Solidarnum, Zot Fabrik met en réseau les tiers-lieux pour les accompagner dans leur développement.

On a sorti le ruban et les ciseaux pour une coupe symbolique et conjointe. C'est que Zot Fabrik a pour vocation de réunir du monde.

Autour du Run FabLab, les tiers-lieux du nord de La Réunion pourront se retrouver et disposer de ressources et de connaissances. Zot Fabrik est née d'un appel à manifestation d'intérêt lancé par l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires et baptisée Fabrique de territoires. L'idée, c'est de faire d'un tiers-lieu, spécialisé dans le numérique, une référence et un lieu de ressource pour les autres tiers-lieux. La Réunion dispose de sept fabriques de territoires. Si l'inauguration a eu lieu durant le NEC 2022, le travail de fédération a débuté bien plus tôt. La fabrique dispose d'ailleurs d'une page Facebook dédiée qui permet de suivre son activité et notamment les ateliers mis en place.

Engagée dans le numérique de longue date et gestionnaire du Run FabLab à Saint-Denis, Solidarnum avait quelques atouts pour être lauréat de l'appel à projet.

 <https://www.facebook.com/ZotFabrik>

Daniel Membrives de Solidarnum, Pierre Reynaud (AVH Réunion), Jean-Pierre Pothier (Région) et Olivier Sébastien (Université)



OUEST**LA RAFFINERIE**

Espace consacré aux low-tech, La Raffinerie est un projet de développement d'une friche éco-culturelle dans le quartier prioritaire de Savanna à Saint-Paul de La Réunion.

Groupement d'espaces autonomes et interdépendants, ce projet se positionne comme un vrai levier de promotion du territoire et d'émergence d'activité à l'échelle locale et régionale.

41, rue Thirel 97460, Saint-Paul, Réunion
contact@laraffinerie.re

SUD**EMERGENCE O.I.**

Centre de formation spécialisé dans les métiers du numérique, Emergence O.I. propose des formations autour de l'utilisation des imprimantes 3D et propose un textilab pour tous.

15, rue Du Père Favron - Saint-Pierre 97410
contact@emergence-oi.eu - +262 262 24 11 39

SUD**IUT LAB****Institut Universitaire Technologique**

IuT Lab a été inauguré en mars 2017 et est un lieu à la fois de fabrication d'objets et de partage de connaissances. Il est implanté sur le campus de l'IUT de Saint Pierre à la Réunion et souhaite regrouper et accompagner le plus grand nombre d'acteurs innovants de cette zone géographique.

40, avenue de Soweto, à Terre Sainte - BP 373 - 97455 Saint-Pierre Cedex
 +262 (0)2 62 96 28 79 - fablab@univ-reunion.fr

OUEST**O KARTIÉ****Sciences Réunion**

Créé en 2017 par l'association Sciences Réunion, ce fablab situé en face du collège de l'Étang est un atelier partagé, mais également un lieu d'échange, de formation et de mutualisation des compétences qui accompagne les usagers à l'utilisation des machines et à la réalisation de projet.

o-kartie@sciences-reunion.net
4, rue Jacquot - 97460 Saint-Paul
 +262 262 92 24 39

NORD**RUN FABLAB****Solidarnum**

Run FabLab est un Fab Lab très complet de l'île de La Réunion porté par l'association Solidarnum pour accompagner le plus grand nombre d'acteurs innovants.

Né en 2017, le fablab est implanté sur le Parc Technor dans un espace de 250 m² environ d'accès protégé dans lequel deux personnes spécialisées sont en permanence à disposition des utilisateurs sur un effectif de 3 équivalents plein temps.

18, rue Albert Lougnon, à 97490 Sainte-Clotilde
contact@runfablab.re - +262 262 56 62 11

EST**FABLAB H3O**

Initiée dès 2014, l'association FabLab H3O est née du désir de chefs d'entreprise réunionnais désireux de disposer d'un outil innovant qui a vocation à cultiver une approche opérationnelle d'expérimentation et de résolution des problématiques terrain.

Cette approche se base sur l'apport de compétences multiples et l'intelligence collective pour augmenter le champ des possibilités. Le fablab met en place des permanences administratives pour lutter contre la fracture numérique et des ateliers ludiques pour les enfants autour de la programmation.

11, cité artisanale
Bras Panon
 +262 262 61 24 23
contact@fablab-h3o.re





L'EXPOSITION | KAZ FANMBRIK, DES FEMMES TALENTUEUSES !

Exprimer sa créativité tout en découvrant des outils à la pointe de la technologie, tel est le défi Kaz FanmBrik relevé par une dizaine de femmes et piloté par Solidarnum avec le soutien de Pôle Emploi, la Direction régionale aux droits des femmes et à l'égalité et la Fondation Orange.

Leurs œuvres se dévoilent sur les tables du MOCA et elles sont fières d'elles.

La résidence Kaz FanmBrik, portée par Solidarnum, la Direction régionale aux droits des femmes et la Fondation Orange, permet à des femmes de se former à des outils numériques de pointe tout en créant des œuvres originales. « C'est un projet qui a débuté le 10 octobre, explique Christine Ferrandis. Nous avons découpé, gravé, utilisé le laser ou l'imprimante 3D numérique. Nous savons utiliser des flexs, du vinyle et même de la broderie. Grâce à ces techniques, nous avons pu fabriquer des objets en suivant notre propre inspiration. » C'est cette inspiration qui est exposée les 6 et 7 décembre

durant le NEC 974. Christine a choisi des boîtes en bois qu'elle a gravées. D'autres ont préféré travailler sur des plastiques. La formation s'est achevée le 16 décembre au sein du Run FabLab de Saint-Denis.

Durant leur séjour, les femmes retenues sont formées pour être en capacité en fin de programme de réaliser des activités de production numérique après avoir acquis une certaine autonomie vis-à-vis du numérique. À l'issue de cette formation, les stagiaires peuvent travailler en association, coopérative ou micro entreprise.

Qui a dit que l'artisanat ne pouvait coexister avec les nouvelles technologies ?



CONSEIL NATIONAL de la Refondation numérique

Lancé en novembre 2022, le Conseil National de la Refondation dispose d'un volet numérique sur lequel La Mednum et Solidarnum seront rapporteurs sur leurs échelles géographiques respectives.

C'est l'annonce surprise de la clôture du NEC 2022. Guilhem Pradalié, directeur général de La Mednum a présenté le Conseil National de la Refondation, volet numérique, dans lequel sa coopérative rapportera les discussions autour du numérique du quotidien. Le hub Ultra Numérique, porté par Solidarnum, cofondateur et adhérent de La Mednum, organisera la concertation à La Réunion mi-janvier 2023.

« Le numérique du quotidien est le numérique accessible à tous et toutes, explique Guilhem Pradalié. Il est organisé en trois thèmes : l'inclusion numérique, la modification du travail et l'apaisement de l'espace public en ligne

(cybersécurité, fake news). La partie qui nous concerne est celle de l'inclusion. » À l'issue de la concertation, en mars le Conseil National de la Refondation devra confier au ministre Jean-Noël Barrot une feuille de route très complète pour jalonner des actions jusqu'en 2027. Fin septembre 2022, à Lens, lors du NEC national, le ministre a annoncé la relance de la médiation numérique. « Le rôle de rapporteur général nous impose de travailler avec le responsable de la concertation, précise Guilhem Pradalié. Nous le connaissons tous ici, puisqu'il s'agit de Société Numérique (Agence de la Cohésion Nationale des Territoires). Nous devons suivre l'écriture des différents livrables qui devront



être rédigés. » La feuille de route a été construite sur quatre axes : gouvernance, parcours, formation et évaluation des politiques. « Il y a un travail à mener autour des métiers de la médiation numérique », explique Guilhem Pradalié. Il y aura trois niveaux de contributions afin que chacune et chacun puisse participer.

Il y aura des réunions au niveau national, avec les associations d'élues et élus de collectivités ou de citoyennes et citoyens. Les hubs, comme celui porté par Solidarnum, ont été missionnés pour mener des concertations de territoires autour

Une concertation locale organisée par Solidarnum

d'un kit avec l'aide des équipes de la préfecture. Il y aura enfin une plateforme pour des contributions libres sur un ou plusieurs axes.

« Ces contributions seront extrêmement importantes, toutes les voix sont à entendre », explique Guilhem Pradalié.

Les contributions s'achèveront en février. Un des objectifs de la concertation est également d'impliquer davantage les acteurs du privé dans la démarche.

**Vous avez des idées ?
À vos claviers !**

PORTRAIT

ROMAIN AMOLY

Moniteur d'atelier de reconditionnement

Romain Amoly est moniteur d'atelier à l'association Frédéric Levasseur. Il accompagne des personnes handicapées dans le reconditionnement d'ordinateurs, qu'ils pourront ensuite emporter.

S'équiper tout en se formant, c'est le cœur de la formation que mène Romain Amoly au sein de l'association Frédéric Levasseur. Pour certaines et certains, la fracture numérique est double : le manque d'équipement le dispute à la méconnaissance de l'utilisation.

« J'accompagne quinze personnes dans le cadre d'un projet informatique, raconte le jeune homme. Nous partons du démantèlement de PC pour ensuite travailler sur les bases de la maintenance et du reconditionnement. »

Basée sur Primat, la formation permet à un apprenant de découvrir l'envers de la machine tout en découvrant son fonctionnement. D'ici quelques mois, la formation pourrait recevoir de nouvelles apprenantes et nouveaux apprenants et passer à seize voire dix-sept stagiaires.

« C'est une action adaptée à des personnes en fonction de leurs handicaps, précise Romain. Nous accueillons des personnes autistes, d'autres souffrant de problèmes psychomoteurs. Chaque profil est différent. » Cette formation a été

lancée pour la première fois en 2021. Ses exigences sont adaptées aux possibilités des uns et des autres. « Certains sont capables d'aller jusqu'à 90 % des actions. Certains, par exemple, sont capables de lire et peuvent formater les PC. »

« Du démantèlement à la maintenance, en passant par les bases du numérique »

Une cinquantaine d'ordinateurs ont ainsi été reconditionnés.

Les stagiaires peuvent à la fin de la formation racheter un ordinateur à un prix dégressif, incluant le travail qu'ils ont accompli. Sans aucun doute, certains de ces stagiaires en sauront plus que beaucoup sur les secrets d'un ordinateur.

L'association Frédéric Levasseur s'est développée en 1977 sur les fondations historiques de l'œuvre des Filles de Marie à l'île de La Réunion et tient son nom du père fondateur Frédéric Levasseur. Premier père catholique créole, ce dernier a co-créé avec sa cousine, Aimée Pignolet

Des Fresnes, la congrégation des Filles de Marie en 1849. Avec treize établissements (IME ou ESAT) répartis sur l'ensemble de l'île, l'association accompagne les personnes en situation de handicap, enfants et adultes, dans leurs apprentissages, mais également dans le sport.



LES CAMIONS NUMÉRIQUES



HandiCAR

Un espace mobile pour une meilleure accessibilité au numérique

La Ressource IRSAM a mis en place sur La Réunion l'HandiCAR, un camion aménagé qui permet de présenter un ensemble de solutions innovantes et technologiques pour les personnes en situation de handicap.

L'HandiCAR de La Ressource IRSAM est équipé de dispositifs permettant une adaptation de l'environnement pour des déficientes et déficients sensoriels : du télé agrandisseur pour une meilleure

accessibilité aux informations au dispositif Jenile qui transforme les sons en alertes visuelles.

« Le bus intervient à la demande d'instituts, de collectivités, d'écoles ou d'associations, explique Christophe Lebon, coordonnateur d'HandiTIC+.

L'idée de ce système est de montrer des moyens pour qu'une personne puisse accéder au numérique de manière autonome. »



Zot Kamyon Nimérik

Pour rapprocher le numérique des habitantes et habitants de la CINOR

Né d'un partenariat entre Solidarnum et la CINOR, ZKN, comme Zot Kamyon Nimérik, est un camion équipé de différents outils du numérique. On peut grâce à lui découvrir l'impression 3D ou être accompagné dans ses démarches administratives à travers son portage pour la CINOR du dispositif France services. Le camion tient

des permanences à proximité immédiate des populations isolées dans les Hauts et les Quartiers Prioritaires de la Ville des communes de Saint-Denis, Sainte-Marie et Sainte-Suzanne. Le dispositif possède une page Facebook qui permet de suivre ses aventures et d'être informé de son passage : ZKN - Zot kamyon nimérik

L'APPLICATION SENS

Comment devenir autonome une fois sorti du système des instituts quand on est déficiente ou déficient sensoriel ? Présentée par l'IRSAM, l'application Sens offre un accompagnement géolocalisé personnalisé pour les jeunes dans leurs démarches d'insertion professionnelle, de recherche de logement

ou de santé. Cette application est le fruit d'une collaboration réunissant : L'ARS Pays de Loire, le GIAA apiDV, 31.22 productions (vidéos), Idix (développeur), Vice et Versa (traduction des textes en LSF), la Fondation pour l'Audition (partenaire financier), VYV3 Pays de Loire (porteur du projet).

SYLVAIN GOETZ

Coordinateur Mission locale Nord

« Le jeune public n'est pas toujours armé face à la digitalisation »

Depuis vingt ans, Sylvain Goetz intervient et accueille des jeunes de 16 à 25 ans en rupture avec le système scolaire. Il s'occupe plus particulièrement des questions numériques. Pour lui, les jeunes ont également besoin de médiation numérique.

Existe-t-il une fracture numérique pour les jeunes que reçoit la Mission locale ?

Sylvain Goetz : Face à la digitalisation des éléments, le public n'est pas toujours armé. Nous essayons de les aider à réduire la distance avec le numérique. Nous proposons des ateliers de diagnostic, suivis d'ateliers qui permettent une montée en compétences.

Que trouve-t-on dans ces ateliers ?

S.G. : Le gros des ateliers tourne autour de la construction et réalisation de CV. Nous proposons différentes plateformes en fonction du niveau de l'utilisateur. Pour les personnes les plus éloignées du numérique, nous utiliserons un système accessible, Diagoriente, qui permet de travailler sur les compétences personnelles et de réaliser un CV. Dans d'autres cas, si le bénéficiaire veut un

CV plus travaillé, on va diversifier avec une découverte du pack Office le plus couramment utilisé. Pour les profils avancés, on les emmène vers des plateformes type Canva, qui permettent de peaufiner le rendu.

Comment fonctionnent les ateliers mis en place avec le Run FabLab ?

S.G. : C'est une action qui entre dans le cadre du dispositif Contrat d'Accompagnement Jeune (CEJ). Les jeunes ont participé à une action de montée en compétences autour du numérique, avec une découverte d'outils du fablab. Nous avons mis en place également une action de création de t-shirts avec une impression numérique.

Une trentaine de jeunes ont participé à ces actions qui entrent dans le cadre de « Detak », un dispositif de la Mission locale orienté culture, écologie, citoyenneté et numérique.





PARTIE IV
TÉMOIGNAGES

DOMINIQUE PICARDO

Vice-président du CCEE

« On a un problème avec l'assimilation du créole comme une langue »

Pour le vice-président du CCEE, Dominique Picardo, il faut accepter l'idée que le créole est une langue et travailler une graphie au plus simple. Cette graphie permettra la mise en œuvre de logiciels de lecture des textes, qui en faciliteront la compréhension.

Poser la question « quelle place pour le créole Réunionnais dans le numérique ? », c'est un paradoxe selon-vous ?

Dominique Picardo : Est-ce que quelqu'un s'est déjà posé la question de « finnois et numérique », « danois et numérique » ou « français et numérique » ? C'est un problème qu'on a avec le positionnement de notre langue. Dans les conversations, la nouvelle affaire Dreyfus, c'est « doit-on donner une graphie au créole ? ». On a un problème avec l'assimilation du créole comme une langue.

Justement quelle graphie faut-il ?

D.P. : Pendant cinq ans, le CCEE a mené un travail pour créer une graphie facile à utiliser, sans arrière-pensée idéologique. En français, il y a des tas de sons qui, hors contexte, sont in-

différenciables les uns des autres. Un exemple. Le mot français « oiseau », est la parfaite démonstration du mot illisible pour un étranger non initié. C'est un mot où n'apparaît le son d'aucune de ses lettres. Pour moi, en créole, il faut quelque chose de très simple comme « Zwazo ». Il faut qu'en le lisant, il ne subsiste aucun doute. Après, je fais mienne la phrase de Coluche « je ne vais pas m'engueuler avec mes musiciens sur la musique, mais j'entends aussi bien que ceux qui achètent des disques ». Dès lors, le choix, « d'un son, une graphie » !

L'une des objections à la démarche d'écriture du créole est « C'est une langue orale » ! Jusqu'à Gutenberg, le français aussi, pour le plus grand nombre l'était. Mais c'est vrai que l'on n'a pas l'habitude, forcément, de le lire. Une des solutions pourrait être celle de



la création d'un logiciel qui puisse lire les textes pour les vocaliser. Ce logiciel permettrait aux personnes d'entendre le texte créole, de le comprendre et, en même temps - puisque le texte serait sous leurs yeux - de s'habituer à sa graphie. Du coup, on en revient à la question de la graphie, puisque, pour programmer une synthèse vocale, il faut définir quelle orthographe détermine la manière dont les sons seront lus.

Au-delà de la question de la langue, celle du niveau de langue. Beaucoup constatent que le jargon administratif peut rebuter. Quelles solutions a-t-on ?

D.P. : J'ai eu à traduire en créole pour la CINOR la synthèse du rapport sur l'adhésion à la charte bilingue créole-français, synthèse que j'avais, moi-même, rédigée en français. C'est un vrai exercice de traduction. Il faut réadapter les textes. Si on prend une formule comme « ... fait donc l'option de s'inscrire dans cette démarche ... », elle ne se traduira pas littéralement. Il faut trouver des expressions qui permettent de comprendre, parfois des périphrases. On pourrait dire « ... i di li vé rent dann ron... ». Le mot à mot est très rarement, voire jamais, la solution. L'une des caractéristiques d'une langue est que la formulation reprend aussi « l'esprit » du pays qui la parle. Pourquoi une forte averse, fait qu'en France, « Il pleut comme vache qui pisse ! » alors qu'en Angleterre « It's rain cats and dogs » ? ■

PIERRE REYNAUD

Président du comité Valentin Haüy de La Réunion

« Pas d'inclusion sans accessibilité ! »

Président du comité Valentin Haüy de La Réunion et référent en accessibilité numérique à l'Université de La Réunion, Pierre Reynaud revient sur les cinq ans des rencontres Numérique en commun[s], l'espoir qu'elles ont suscité et finalement le tournant pris avec la crise Covid, même s'il reste encore beaucoup à faire.

En 2018, lorsqu'a eu lieu le premier NEC, où en était l'accessibilité ?

Pierre Reynaud : On n'en était pas loin. Dans les premiers NEC, les spécialistes de l'accessibilité numérique, comme moi, on eut l'agréable surprise d'entendre parler d'inclusion numérique.

Nous nous sommes dit, ça y est, on va en parler. Malheureusement, ce n'était pas le cas. On parlait beaucoup d'accompagner les publics éloignés du numérique, mais on ne se posait pas du tout la question de l'accessibilité, ou alors de façon marginale avec des gens comme moi.

Qui était oublié ?

P.R. : On oubliait le cœur du souci. Si on a besoin d'accompagner les personnes vers le numérique, on simplifie beaucoup les choses en faisant en sorte que le numérique soit facile, simple et

utilisable par tous, quelles que soient nos aptitudes physiques ou mentales. Ce sont les personnes sourdes, non-voyantes ou mal voyantes, mais également les personnes ayant un handicap cognitif. Ce sont aussi les 10 % de personnes illettrées qu'on peut avoir à La Réunion, ce sont aussi les allophones.

« Le coupable, c'est pas l'utilisateur, c'est le concepteur ! »

En faisant de l'accessibilité, au-delà du droit satisfait pour les personnes en situation de handicap d'accéder en toute autonomie au numérique, on crée des produits et environnements plus confortables pour tout le monde.

Où en est-on cinq ans plus tard ?

P.R. : Cinq ans plus tard, on a eu des catastrophes entre temps : le Covid 19, qui un vilain jour de mars 2020 nous a tous confinés chez nous. Le seul moyen pour sortir de chez soi, c'était le numérique. On a fait en trois jours,

ce que nous n'aurions pas été capables de faire en dix ans. Aujourd'hui, ça paraît naturel de se réunir en visio et de pratiquer le télétravail, avant le confinement, c'était impensable. En une journée, tout a été basculé en distanciel. Avant mars 2020, je ne connaissais pas Zoom, aujourd'hui, je l'utilise tous les jours. L'accès au numérique est devenu un véritable sujet. Le papier et l'humain disparaissent face au numérique.

Aujourd'hui, on remplace de plus en plus les fonctionnaires par des formulaires. Si le formulaire est mal fait, comme beaucoup le sont, une partie de la population n'accède plus aux démarches.

Dans ce NEC 974 2022, vous vous sentez comment ?

P.R. : Aujourd'hui, je suis plus à l'aise dans cette NEC 2022, car le sujet que je porte - « pas d'inclusion sans accessibilité » - a une audience. Je suis beaucoup plus audible, car le numérique est devenu exclusif, mais également excluant par ce que mal fait.

Le défi numéro 1 ?

P.R. : La dématérialisation, c'est un TGV qui accélère d'année en année et qui a encore accéléré. Jusqu'au confinement, on était en vélo, maintenant, on est en vélo à assistance électrique.

Il y a tout à faire. Il faut d'urgence former les acteurs et actrices du numérique et de la communication en général à l'accessibilité. Il faut des modules d'accessibilité dans toutes les formations. Il faut qu'on applique la loi et ça demande une volonté politique de porter cette accessibilité.

Comme sur le RGPD, il faut qu'il y ait des sanctions pour non-respect. Depuis le comité interministériel d'octobre 2020, l'accessibilité a enfin sa place dans l'action publique.

Quand tu galères sur une démarche en ligne, tu as tendance à penser que tu es nul et à te dire : je suis nul, tu ne vas pas oser demander de l'aide. Il faut inverser le truc, si tu n'arrives pas à le faire, c'est peut-être que ça n'a pas été bien fait. Il faut prendre conscience qu'il n'y aura jamais d'accessibilité totale.

Il faudra toujours prévoir un humain pour aider à la démarche. ■



JEAN-PIERRE POTHIER

Directeur du développement et de l'innovation numérique

La Région Réunion engagée en faveur du numérique et de l'inclusion

Acteur incontournable du numérique à La Réunion, la Région mène depuis plusieurs années des actions en faveur de l'inclusion. Elle réfléchit à la mise en place d'un label pour les entreprises qui proposent des services via le Kap Numérik.

Jean-Pierre Pothier, directeur du développement et de l'innovation numérique, est un habitué du NEC 974 qu'il a vu naître et grandir.

« Je connais et apprécie le travail de Solidarnum depuis très longtemps, se souvient-il. Il y a cinq ans, lors du premier NEC, tout le monde était préoccupé par l'accessibilité des réseaux. Aujourd'hui, on parle davantage d'accessibilité pour les personnes. »

À la tribune, le représentant de la présidente de la Région dresse le bilan des actions de la Région Réunion, acteur incontournable, et salue

les partenariats avec l'État sur le sujet. « Nous avons fait avancer les questions ensemble, notamment à travers le pass numérique, explique-t-il. Quand l'État met en place une politique en lien avec les acteurs régionaux, il permet de démultiplier les moyens. »

Depuis 2021, ce sont près de 8 000 pass, qui ont été scannés et la Région a travaillé en octobre pour assouplir les conditions de diffusion.

Participant à différents ateliers, Jean-Pierre Pothier a noté des demandes, l'occasion de mettre en avant des actions en cours.

« Il y a une demande de visibilité, notamment sur les pass et hors numérique, il y a justement une campagne qui doit débiter dans les cinémas. »

Sur la question de l'évaluation de la situation sur l'illettrisme et l'illectronisme, la Région réfléchit à lancer une étude pour compléter les quelques unes qui existent sur le sujet.

« Concernant les tiers-lieux, l'État a proposé à la Région de mettre en place un appel à projet pour qu'ils organisent des formations de proximité. Un budget est en cours de validation », détaille Jean-Pierre Pothier.



La Région Réunion a transformé le chèque numérique en cap numérique pour accompagner les entreprises vers le numérique. « Nous réfléchissons à la mise en place d'un label pour que les prestataires de services incluent l'accessibilité dans leur cahier des charges, annonce Jean-Pierre Pothier. Nous visons également à l'horizon 2030 une accessibilité de l'ensemble des services publics locaux à tous les publics. »

Dernier point et non des moindres, la Région Réunion travaille avec l'Agence Nationale de la Sécurité Informatique à la création d'un centre de ressource consacré à la cybersécurité.

LEXIQUE

ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Fait d'inclure dans la conception d'un site les conditions pour que tout citoyen, quels que soient ses handicaps, puisse accéder à l'ensemble des informations que contient le site.

ADRESSE IP

Vient de l'anglais Internet protocol. Numéro qui permet d'identifier une machine en ligne.

CC BY-SA 4.FR

Licence en creative commons qui autorise un partage dans les mêmes conditions.

COMMUNS

Les communs sont des ressources partagées, gérées et maintenues par une collectivité.

CONSEILLER FRANCE SERVICE

Les Conseillers numériques France service accompagnent les Français dans l'appropriation des outils numériques du quotidien.

CROWDFUNDING

Financement participatif ayant pour objectif de collecter des fonds, sous forme de petits montants, auprès de nombreuses personnes.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre les besoins de l'avenir. Il suppose un équilibre entre l'économie, le social et la protection de l'environnement.

ÉCOSYSTÈME

Unité écologique de base réunissant le milieu et les êtres vivants qui le composent. Le terme est utilisé pour désigner également tout milieu organisé.

ÉCRITURE INCLUSIVE

Ensemble de règles qui visent à réduire les inégalités entre les genres masculins et féminins.

E-LEARNING

Mot anglais désignant la formation à distance.

ENT

Acronyme pour Espace Numérique de Travail.

E-SKILLS

Mot anglais désignant les compétences numériques.

FAB-LAB

Contraction de l'anglais fabrication-laboratory est un Tiers lieux dans lequel des outils de prototypage sont mis à disposition du public.

FABRIQUES DE TERRITOIRE

Lieu ressource qui sert à soutenir les tiers lieux d'un territoire.

FRANCE SERVICES

Guichets uniques qui permettent d'accéder à un grand nombre de services publics et d'être accompagnés dans ses démarches numériques.

ILLECTRONISME

Inaptitude d'un individu à utiliser les outils numériques du quotidien.

INCLUSION NUMÉRIQUE

Processus visant à réduire la fracture numérique dans les territoires.

LICENCE LIBRE

Licence autorisant la réutilisation et le partage d'un fichier, logiciel ou document.

OPEN SOURCE

Logiciels dont le code peut être lu et modifié par tout le monde.

RGAA

Référentiel général d'accessibilité des administrations.

Il s'agit d'une liste de critères dont les administrations doivent tenir compte pour favoriser l'accessibilité numérique. La RGAA est née avec la loi handicap de 2005 et

a été améliorée par la loi du 20 septembre 2019.

RGPD

Règlement général sur la protection des données. Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des données des usagers du numérique.

START-UP

Jeune entreprise qui recherche une croissance exponentielle à travers un projet en rupture avec les modèles de productions traditionnels.

TIERS LIEU

Environnement social qui vient après la maison et le travail et où les personnes se plaisent à se regrouper de manière informelle selon le sociologue Ray Oldenburg.

À COMPLÉTER

DATE de PUBLICATION

XXXX

AUTEUR

Nicolas Bonin, 8000 Mondes

RELECTURE

Cécile Jeancolas

PHOTOGRAPHIE

Arnaud Maunier

Archives de Solidarnum, archives du CCEE

DESIGN GRAPHIQUE

Sonia Serra, 8000 Mondes

IMPRIMERIE

xxx

Ce document a été financé par le Conseil de la culture,
de l'éducation et de l'environnement de La Réunion





Conseil de la culture, de l'éducation
et de l'environnement de La Réunion
<https://ccee.re>