



Contribution écrite de la Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de France (FCSF) au CNR Numérique, volet Inclusion numérique

Février 2023

Parce que le numérique bouleverse tous les aspects de la vie sociale (information, communication, éducation, travail, culture, économie, rapport au temps, aux autres, ...) avec une rapidité rarement rencontrée, nous pouvons parler de 3ème révolution anthropologique¹. Face à ce “fait social total”², à la rapidité et l’accélération des évolutions du numérique, l’enjeu est de taille pour que le numérique soit “capacitant” pour tou·tes. C’est le défi de la médiation et de l’accompagnement à la transition numérique dans une approche mêlant étroitement les conditions sociales³ et les pratiques numériques.

Ainsi la FCSF et le réseau des centres sociaux inscrivent leurs propositions et leurs modalités d’intervention :

- dans un temps long garant de liens de confiance, d’aller-retour entre pratiques et apprentissages, de durabilité
- dans le champ de l’éducation populaire : faire avec, construire ensemble, à partir des besoins, convaincu de l’expertise des utilisateur·rices du numérique, favorisant un rapport critique et conscient au numérique
- dans le champ du développement social local : une approche globale prenant en compte la spécificité des territoires⁴ et favorisant les partenariats pluriacteurs
- enfin, loin de l’idée reçue que seul “les plus pauvres, les plus vieux, les moins éduqués” auraient besoin d’un rattrapage numérique, nous inscrivons la médiation numérique dans un champ plus large que l’illectronisme

Parce que le numérique s’immisce partout, qu’il est utile et nécessaire à la vie quotidienne (dématérialisation des démarches administratives, maintien voire développement du lien social, accès à l’emploi, à des services, à l’information, éducation, ...), nous proposons d’en faire un bien commun.

La crise sanitaire a mis en évidence la valeur centrale du lien social, mais aussi les nombreuses inégalités dont souffre notre pays. Il en est de même pour le numérique : s’il a permis le maintien de liens sociaux, économiques, éducatifs, nombreuses et nombreux sont celles et ceux qui ont été laissé·es sur le côté. Acteurs du lien social et animateurs de la vie sociale, les centres sociaux ont maintenu pendant cette période le lien (virtuel ou réel) aux habitant·es. Ils ont accompagné des familles et des personnes, ouvert des possibles en utilisant notamment le levier numérique. S’appuyant sur des dynamiques territoriales⁵ animées par notre réseau, en coopération avec des acteurs institutionnels, la FCSF s’engage et appelle les pouvoirs publics et les acteurs de proximité à agir contre les inégalités face au numérique par la promotion d’une société numérique humaine⁶.

¹ Michel Serres, Petite poucette, éditions du Pommier, 2013

² Nous empruntons cette idée à Plantard (2015) et à Balandier (1961)

³ Condition économique, familiale, d’âge, de niveau d’étude, de lieux d’habitation, de travail, ...

⁴ Les situations n’étant pas de même nature sur un territoire rural, urbain, péri-urbain

⁵ Quelques exemples de dynamiques territoriales : [Le numérique dans les centres sociaux du Rhône et de la métropole de Lyon](#), [les centres sociaux connectés du Nord Pas de Calais](#), [des Pays Picards](#), [le réseau des acteurs de la médiation numérique du Maine et Loire](#), [Germaine le café numérique itinérant en Vendée](#)

⁶ Cf. le manifeste de la FCSF [“Pour une société numérique humaine au service du pouvoir d’agir des habitant·es”](#), juillet 2020

C'est dans cet esprit que la Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de France souhaite faire une contribution globale au Conseil National de Refondation Numérique, volet Inclusion numérique.

1. GT 1 - Gouvernance, finances et modèles économiques

Mailleurs territoriaux, intégrés à leurs écosystème, inscrits dans un temps long, sur des territoires ruraux, urbains et périurbains, en ZRR comme en QPV, les centres sociaux agissent pour accompagner tant le "service après-vente" des dématérialisateurs que le pouvoir d'agir numérique des habitant-es. Aux premières loges des usages et des inégalités numériques, mais également acteur de proximité, le réseau de la FCSF propose :

- La structuration d'une politique pérenne dans les trois prochaines années en lien avec les préfetures et les départements : c'est un **enjeu majeur d'égalité territoriale. Le maillage territorial en proximité est une nécessité pour y parvenir.**
 - **Une gouvernance territoriale, en proximité** : en fonction des contextes territoriaux, cette structuration peut se faire au niveau départemental, ou au niveau de l'intercommunalité (EPCI). Elle devrait intégrer les coordinations des CNFS
 - Une gouvernance partagée impliquant, entre autre, le réseau des centres sociaux qui aujourd'hui possède une véritable expertise sur ces enjeux.
 - Un soutien aux fonctions de coordination, de pôle de ressources et de l'accompagnement de la transition numérique à l'échelle locale du bassin de vie ou des EPCI (inter ou intra EPCI)

Afin de déployer et structurer une politique pérenne de la médiation numérique :

- En complément du financement sanctuarisé de l'État :
 - Inscrire pour toutes les institutions qui dématérialisent (pôle emploi, différentes branches de la sécurité sociale, CAF, ministères...) **un fléchage financier de la médiation numérique vers une enveloppe spécifique "médiation numérique"** (sorte de "pot commun"). Celle-ci pourrait servir à financer des chargé-es de transition numérique sur l'ensemble du territoire
 - Construire un **complément de financement⁷ à travers la responsabilité sociale et environnementale des entreprises du numérique et des entreprises qui dématérialisent leur accès sans déployer de conseiller** ou de guichet d'accueil du public (EDF, ENGIE, SAUR, transport, logement, banque, santé, etc). Pourquoi pas une taxe des opérateurs, producteurs du numérique ou imaginer un système marché/contribution à l'usage comme pollueur/payeur) ?
- Inciter l'inscription obligatoire de **Schémas Directeurs à tous les niveaux de l'organisation territoriale (avec une dimension stratégique) de l'inclusion numérique** comme préconisé en 2018, ouvrant la porte d'abord à une concertation locale des acteurs intégrant une enveloppe spécifique. Ces Schémas prendraient en compte les réalités territoriales (démographie, économie, ruralité). Les départements pourraient assurer la gestion de l'enveloppe commune spécifique "médiation numérique".
- Parce que le défi de la transition numérique questionne et traverse les politiques éducatives, jeunesse, familiales, de l'autonomie et de la prévention, il est indispensable d'intégrer dans ces politiques d'action sociale le soutien à une fonction d'accompagnement de la transition numérique : COG de la CNAF et sa déclinaison dans les Schémas Départementaux des Services aux Familles, Schémas Départementaux de l'Animation de la Vie Sociale et les Conventions Territoriales Globales ; COG de l'Assurance Retraite ; politiques de solidarités territoriales portées par les Collectivités Territoriales.

⁷ A l'image de ce qui se passe pour le vieillissement avec les conférences financières départementales qui répartissent les bénéfices de la journée de solidarité pour assurer le financement de nouvelles actions en faveur de l'autonomie des personnes âgées ou handicapées.

2. GT2 - Parcours usagers et outillage des professionnels

De façon transversale à ce GT, la FCSF propose :

- **D'accompagner l'écosystème territorial en s'appuyant sur les usagers experts**⁸
- De s'appuyer sur les centres sociaux comme levier de la mutation des outils des associations (libres, éthiques) et de la formation de celles-ci.

Concernant l'outillage des professionnel·les:

- Nous sommes convaincus de la **nécessité d'un maillage territorial fin pour développer des coopérations inter-acteurs favorisant l'interconnaissance, les interventions concertées et adaptées et les dynamiques territoriales.**

Concernant les parcours usager·ères :

- **Importance de différencier** clairement un parcours d'accompagnement à l'accès aux droits, où le problème n'est pas (que) numérique mais principalement administratif, d'un parcours de montée en compétences et de **développement du pouvoir d'agir numérique.**
 - Le premier nécessite des moyens, des professionnel·les dédié·es et formé·es à l'accompagnement social, souvent individuel.
 - Le deuxième est souvent collectif, demande également des professionnel·les qualifié·es sur la culture numérique, la technique mais aussi dans le champ de l'éducation populaire (apprendre par le faire, par les pairs, dans une animation collective, participative).
- S'appuyer sur des pistes d'action portées par la [coalition « Dématérialiser sans déshumaniser »](#): piste de l'utilisateur-expert, élaboration d'un référentiel inclusion numérique
- **Inscrire cette politique dans un temps long** qui assure la confiance et la montée en qualification des usagers. La nature des postes doit aussi s'inscrire dans ce temps long et pas sur l'accumulation de contrats précaires générant du turn over et compromettant la professionnalisation des personnes.
- L'État ne pourrait-il pas imposer aux "dématérialisateurs" un cahier des charges (un socle commun) incluant la prise en compte de tous les utilisateurs (les personnes éloignées ou très éloignées du numérique, les personnes en situation de handicap, etc...) tant dans la création des solutions en ligne que dans la considération des difficultés annexes à la simple utilisation de l'outil ?

3. GT3 - Formation et structuration de la filière professionnelle

- **Reconnaissance et pérennisation de la fonction d'accompagnement de la transition numérique** incarnée par un professionnel·les au cœur des territoires,
- **Intégrer les éléments de base de la transition numérique dans l'ensemble des formations aux métiers du lien** avec les personnes (travail social, animation, accueil). A la fois une formation aux usages et outils numériques et formation aux enjeux du numérique
- **Réinvestir les champs de l'animation sociale et socioculturelle, de l'éducation populaire dans le champ du numérique** afin que les professionnel·les aient une vision sociale du numérique et pas uniquement technique.
- **Penser une logique de parcours professionnels** : animateur·rices, responsables d'espace, ingénieurs/coordonnateur·rices territoriaux·iales
- Accompagner les médiateur·ices numériques (notamment sans diplôme) et l'ensemble des professionnel·les à une montée en compétence (voire jusqu' à une certification). Imaginer les modalités d'une **formation continue** sur ce champ.
- **Notre conviction est qu'il n'est pas tant nécessaire de créer des filières « spécifiques » mais surtout d'intégrer ces notions dans les filières de l'intervention sociale.**
- La question de l'accompagnement bénévole doit être pris en compte :
 - Permettre une meilleure compréhension des enjeux et de la place de la médiation numérique

⁸ En analogie à la notion de patients experts développée par les associations de malades du VIH

- Permettre une meilleure connaissance des outils
- Permettre une protection des accompagnant·es (à l'instar d'aidant connect pour les professionnel·les).

4. GT4 - Données et évaluation de la politique publique

- Mettre en place un **indice de fragilité numérique partagé**⁹ sur l'ensemble du territoire national sur la base de données INSEE mais aussi de données locales permettant d'affiner les chiffres et la situation. Ces données permettraient de contribuer à construire une politique publique équitable adaptées aux réalités territoriales.
- Dans le cadre d'une évaluation globale des politiques publiques d'inclusion numérique : il serait intéressant de compléter la cartographie issue de l'indice de fragilité numérique par une évaluation basée sur le retour de collectifs d'usager·es (centres sociaux, habitant.es, associations et acteurs de proximité de la médiation numérique)

La Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de France se tient à disposition du Conseil National de Refondation Numérique pour des précisions ou des exemples de réalisation dans les propositions formulées.

⁹ Comme mis en place dans la région Haut de France