



REPORTAGE

Quelles médiations pour quels publics dans la métropole de Bordeaux ?

Au cœur des échanges d'Aginum figurait l'évaluation des actions d'inclusion numérique, à partir de la publication du livre blanc publié en 2015, et dans la perspective de la création d'un observatoire par Bordeaux Métropole. Retour sur le premier NEC local avec cinq acteurs et actrices de la médiation numérique locale.

Un livre blanc pour démarrer

En 2014, Gilles Massini, chargé de mission Solidarité numérique, lance un appel d'offres pour la réalisation d'un livre blanc sur la solidarité numérique⁸ sur le territoire de Bordeaux. « Ça a été un travail exploratoire car rien n'était fait » explique-t-il. Cofondatrice d'Experteet, Hélène Desliens remporte le marché. Elle se souvient : « La plupart des actions de solidarité numérique étaient portées par des acteurs associatifs en mode pompier ». « Bâton de pèlerin en main », l'équipe s'engage dans l'établissement d'un état des lieux de l'existant, dans une perspective de rationalisation des services. Le document doit répondre à trois enjeux : cartographier les ressources et les services de la médiation numérique sur le territoire, participer à la formation des professionnel·les, et aller à la rencontre des publics concernés. Le livre blanc est publié courant 2015, après une vingtaine d'ateliers et de nombreux entretiens avec des acteurs et actrices du secteur, menés entre fin 2014 et le premier semestre 2015.

« Personne ne se connaissait, alors que les associations d'un même quartier menaient des actions complémentaires. »

– Gilles Massini

En les listant au sein d'un même document, le livre blanc permet aux acteurs et aux actrices de la solidarité numérique d'avoir un aperçu de l'offre sur l'ensemble du territoire. La multiplication récente des projets de cartographie illustre le besoin d'identification et de mise en relation dont témoignent les professionnel·les, à l'image des cartes développées par le hub RhinOcc en Occitanie⁹ ou le Siilab dans les Hauts-de-France¹⁰. Pour ce faire, la métropole procède à la création du site d'informations « Numérique solidaire »¹¹, en partenariat avec Médias-Cité, coopérative d'intérêt collectif qui développe des projets d'inclusion numérique. Un groupe de travail, animé par Gilles Massini, est également mis en place pour fluidifier les synergies. Il réunit chaque mois 130 représentant·es des opérateurs de services publics tels que la CAF ou Pôle Emploi, des structures locales comme les CCAS, ainsi que les associations. En 2019, la métropole publie également pour la ville de Bordeaux « Le numérique pour tous », un guide d'une centaine de pages qui répertorie une cinquantaine d'organismes bordelais.

⁸ numeriquesolidaire.fr/wp-content/uploads/2019/07/Livre_blanc_Solidarite_Numerique.pdf.

⁹ rhinocc.fr/carte.

¹⁰ Sur ce point, voir : carto.assembleurs.co. Voir également l'interview de Maud Allanic dans le carnet NEC #2 Hauts-de-France.



Journée d'ouverture de NEC Bordeaux métropole, août 2020

Cette année, la brochure s'est ouverte aux 28 communes de la métropole pour atteindre 260 pages et rassembler 115 structures.

Côté formation, le besoin est clairement exprimé par les professionnels interrogés lors des entretiens. Hélène Desliens : « Bordeaux Métropole a donc créé un parcours de formation gratuit avec une quinzaine d'acteurs qui ont bien voulu jouer le rôle de bêta-testeurs ». Mis en place en 2017, le programme s'adresse aux agents de la fonction publique, ainsi qu'aux associatifs et associatives qui interviennent dans la sphère sociale. Sur une semaine, la formation embrasse la technique et les pratiques, la culture numérique et les enjeux techno-politiques.

Cinq ans après sa publication, Gilles Massini jette un regard satisfait sur le livre blanc. Le document a permis aux structures locales d'y voir plus clair sur la solidarité numérique. Mais il a également généré, en interne, des discussions entre les agents des différents services de Bordeaux Métropole. Les problématiques identifiées figurent toujours au cœur de la politique d'inclusion numérique mise en place par l'établissement : « Nous continuons de mettre en œuvre les conclusions [du livre blanc], parce que les difficultés sont toujours les mêmes. Les acteurs et les chiffres ont évolué – et encore – mais les problématiques, elles, sont les mêmes » précise Gilles Massini. Parmi celles-ci figurent tout d'abord les questions d'usages du numérique, d'accès aux droits et aux procédures administratives mais également celles liées au déploiement des infrastructures,

pour équiper le territoire d'une connexion stable à haut débit, et l'amélioration des interfaces graphiques, souvent difficiles d'accès pour les publics.

Une offre plurielle pour avancer

Ouvert en 2018 dans le quartier Saint-Michel de Bordeaux, l'espace de médiation numérique Sésame¹² a été créé « afin de porter au mieux les orientations proposées par le livre blanc »¹³, en réponse au troisième enjeu identifié : aller à la rencontre des publics. Il propose une offre de médiation numérique à destination des publics en situation de fragilité, mais également des ressources adressées aux acteurs et actrices du social, qu'il s'agisse d'agents de la fonction publique, de bénévoles en association ou de jeunes en service civique. Son responsable, Daniel Pénicaut, s'appuie sur une définition inclusive de la solidarité numérique : « Pour moi, il s'agit d'amener tout le monde à acquérir les bases et à utiliser des services fondamentaux : savoir utiliser son smartphone, avoir une boîte mail et savoir s'en servir, être capable de s'identifier sur un site web, maîtriser sa e-réputation, etc. Mais c'est aussi acquérir une culture, un vocabulaire. Il faut savoir utiliser les outils, mais également les comprendre ». « Quand j'ai débuté, il y a 30 ans, on m'a dit : "Ton métier ne va pas durer" », sous-entendant qu'à terme, tout le monde saurait se servir d'un ordinateur. Mais entre la fermeture de nombreux guichets et l'augmentation des services en ligne, dans le public comme dans le privé, l'accès aux droits s'est compliqué pour une large part de la population.

¹¹ numeriquesolidaire.fr.

¹² Sur ce point, voir : bordeaux.fr/o383/sesame.

¹³ numeriquesolidaire.fr/wp-content/uploads/2019/07/Livre_blanc_Solidarite_Numerique.pdf.

« Autrefois, on avait surtout des publics seniors, mais aujourd'hui on retrouve toutes les catégories de personnes, toutes les catégories socio-professionnelles, tous les âges ». Il cite l'exemple de jeunes « ultra-performants sur les outils du quotidien » mais qui ne savent pas rédiger leur CV et l'envoyer par mail.

« Le principe, c'est d'être à l'écoute dans une optique d'accompagnement. »

– Marianne Massaloux

Si les lieux habituels de l'inclusion numérique comme les bibliothèques, les médiathèques ou les EPN (établissements publics numériques) jouent leur rôle, pour Hélène Desliens, « les publics qui ne sont pas utilisateurs du numérique au sens administratif du terme ne franchissent pas forcément ces portes-là ». Quelle que soit la nature des freins, « le numérique représente une contrainte dans laquelle ils n'ont pas envie d'entrer ». Depuis 2019, c'est justement cette barrière que les Promeneurs du Net de la Gironde entendent abattre, en allant à la rencontre des jeunes de 11 à 17 ans sur les réseaux sociaux. Cordonné par Marianne Massaloux pour Médias-Cité, ces randonneur·ses d'un nouveau genre forment « un réseau de personnes qui travaillent avec la jeunesse, et consacrent un temps à des interventions en ligne, en accord avec leurs employeurs ». « Le principe, c'est d'être à l'écoute dans une optique d'accompagnement. Ce n'est pas un nouveau métier, c'est une transposition de leur métier habituel sur les réseaux numériques » notamment Snapchat, Facebook et Instagram. Leur mission est cruciale : si leurs permanences habituelles sont de 2 h à 4 h hebdomadaires, les Promeneurs du Net de la Gironde¹⁴ sont passés à près de 100 % de leur temps pendant le confinement. Parmi les sujets pris en charge, beaucoup de questions sur l'orientation scolaire mais aussi des conflits dans les familles : « Quand on est ado, et qu'on se retrouve enfermé pendant deux mois avec ses parents sur le dos, c'est pas la même histoire, comment on gère ça ? »

Les Promeneurs du Net s'adressent en premier lieu aux jeunes qu'ils connaissent déjà, souvent rencontré·es lors de maraudes physiques. Certains ont des cibles particulières, comme les enfants déscolarisés ou en rupture scolaire. D'autres jeunes arrivent par le bouche-à-oreille mais les intervenant·es ne sollicitent pas les jeunes, et doivent attendre d'être contacté·es. Le confinement a eu aussi des conséquences inattendues : à distance, loin des dynamiques de groupes, les Promeneurs du Net peuvent avoir une relation plus simple plus directe avec les jeunes suivi·es. Fait remarquable : en Gironde, les Promeneurs du Net sont en majorité... des promeneuses !



Journée d'ouverture de NEC Bordeaux métropole, août 2020

Marianne Massaloux est catégorique : « Si on avait axé sur les compétences numériques, on aurait eu bien plus d'hommes. Le fait qu'on dise "Ce n'est pas un souci, on vous apprendra à utiliser les outils" permet à des femmes de se sentir autorisées à s'investir ». Porté par des acteurs publics, et principalement par la CAF, le projet est pour le moment expérimenté à l'échelon départemental, dans la perspective d'un déploiement national.

Un observatoire pour structurer

À l'image des Promeneurs du Net, la dynamique locale propre à Bordeaux Métropole n'empêche pas l'inscription au sein d'un mouvement national. Gilles Massini souligne la complémentarité des échanges qui s'établissent entre les métropoles et les communautés numériques de Lyon, de Rennes ou encore de Brest : « Chacun s'approprie et s'enrichit des expériences des autres ». Antoine Bidegain, adjoint à la DGNSI¹⁵ de Bordeaux Métropole, confirme : « Nous avons beaucoup à apprendre de villes comparables, qui connaissent exactement les mêmes questions que nous et avec lesquelles on peut travailler pour faire valoir, à l'échelle européenne, un certain nombre de droits et de devoirs. » Ces échanges, ainsi que les conclusions du livre blanc, ont fait émerger un constat résumé par Gilles Massini : « On a besoin de structurer le secteur, il faut que les acteurs apprennent à travailler ensemble ». Il rappelle l'importance pour chaque entité de connaître l'offre des autres mais aussi de rester dans son domaine de compétence. Ainsi, la CAF n'est pas supposée aider à la création d'une adresse mail, tandis qu'un EPN peut induire les bénéficiaires en erreur en tentant de faire de l'accès aux droits.

¹⁴ Sur ce point, voir : promeneursdunet.fr.

¹⁵ Direction générale du numérique et des systèmes d'information.



Devant le déficit de structures aidantes et l'explosion de la demande, la Métropole a décidé de la création d'un observatoire de la médiation numérique. Il permettra une meilleure connaissance « des fractures numériques sur territoire, ses points de faiblesses et ses forces »¹⁶. Pour déterminer les actions à mener mais aussi pour en évaluer la pertinence et mesurer leur impact, l'observatoire établira un état des lieux de la fragilité numérique, dans la continuité du projet Incub'o¹⁷, avec un suivi tous les deux à trois ans des modifications opérées sur le territoire. Antoine Bidegain précise : « Au bout d'un moment, une spectrographie des 28 communes est nécessaire. Il faut gratter le terrain nous-mêmes, pour répondre à la réalité des besoins ». Si la métropole dispose déjà des enquêtes nationales sur le numérique, des zones d'ombre propres au territoire bordelais subsistent. Antoine Bidegain souhaite donc en faire un « observatoire tactique », capable de produire des petites études pour comprendre les attentes des populations de manière hyper locale, une structure souple qui puisse s'adapter en cours de projet. Tout en restant humbles : « On est forcés d'être modestes, et il faut l'annoncer avant. Ce n'est que comme ça qu'on va affiner le tir et, au final, rendre un vrai service ».



Le guide 2019 « Le Numérique pour tous » édité par Bordeaux métropole

Regard sur AGINUM 2020

Pour tout le monde, la semaine d'Aginum a été une occasion de « sortir la tête du guidon » et de prendre connaissance de ce qui se fait ailleurs, comme l'indique Marianne Massaloux : « J'ai découvert des projets dont je n'avais pas connaissance, et pourtant, j'en passe du temps à chercher des infos... ». Daniel Penicaut rejoint ce constat, et apprécie d'avoir pu accéder plus en détail à des projets qu'il avait survolés. Les participant·es sont unanimes : le format de la conférence, entièrement en ligne en raison de la crise sanitaire, manque de contact humain. Mais le contrepoint positif, pointé par Antoine Bidegain, est l'engagement : « On a vu un taux de participation auquel on ne s'attendait pas ». Marianne Massaloux, elle, souhaiterait développer des passerelles avec d'autres secteurs, comme le tourisme et la culture, à l'image de l'atelier mettant en valeur la médiation numérique dans les bibliothèques de la Ville de Bordeaux. Tou·tes les intervenant·es soulignent la richesse et la pertinence des échanges, et apprécient que l'intégralité des événements (3 conférences et 25 ateliers) soit accessible en *replay*.

¹⁶ Extrait de la note interne à Bordeaux Métropole proposant la création de l'observatoire.

¹⁷ Sur ce point, voir détails page 22.