



Penser le numérique autrement : accompagner les usages, prévoir la place des non-connectés



VAL D'OISE

PÔLE DE RESSOURCES VILLE ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Avant-propos	p. 2
De la fracture à l'inclusion numérique	p. 3
La fracture numérique	p. 3
L'inclusion numérique	p. 6
L'empowerment	p. 7
Des inégalités sociales aux inégalités numériques ?.....	p. 8
Perspectives pour une inclusion numérique	p. 10
Des initiatives locales et nationales pour accompagner les transformations	p. 12
Agence nationale du Numérique - Société numérique.....	p. 12
Emmaüs Connect - Connexions Solidaires (Île-de-France)	p. 13
Génération Solidaires 95 (Vauréal - Val d'Oise)	p. 15
Sélection de ressources	p. 17
Liste des participants	p. 21
Remerciements	p. 26

Avant-Propos

L'usage numérique, monté en puissance au cours des deux dernières décennies, s'est imposé dans la vie professionnelle et privée des individus. Le taux d'équipement des ménages en matériel informatique qui, bien qu'inégalement réparti entre les plus aisés et ceux qui le sont moins, tend à se généraliser – passant de 12 % en 1991 à 80 % en 2015 (étude du Crédoc « *Diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française* »).



Dans le même temps, le processus de transfert des informations du support papier au support électronique s'est répandu dans l'administration comme dans le secteur privé, pour des motifs économiques, écologiques, de fiabilité... Le projet de loi « Pour une République numérique » va plus loin encore en entérinant la démarche de fond de dématérialisation qui refonde les pratiques comme les relations entre citoyens, services publics et usagers, allant jusqu'à induire une « citoyenneté numérique ». Ce progrès ne renvoie-t-il pas à de nouveaux choix de société ?

Dans ce contexte, alors que près de 20% de la population ne maîtrise pas les usages de base de l'outil numérique, et que pour 30 % des foyers équipés d'un ordinateur, le coût d'accès à internet reste trop élevé, la capacité de recours aux droits de tous est questionnée. Le risque que l'illettrisme numérique prolonge les inégalités économiques et sociales préexistantes est sérieusement avancé. Il s'agit de l'accès aux droits et à l'information pour tous via les plateformes informatiques (assurance maladie, impôts, chômage, ...), mais aussi d'enjeux bien plus larges de sociabilité, d'épanouissement professionnel et personnel, d'exercice de la parentalité, d'acculturation vécue parfois subie.

Face à ces défis majeurs, des stratégies d'inclusion numérique - ou e-inclusion - visant à rendre le numérique plus accessible, sont développées et se concrétisent à l'échelon local. Elles impliquent dès lors d'avoir la capacité de concevoir des projets adaptés et des moyens dédiés. Concevoir un déploiement du numérique interroge la place accordée à celles et ceux qui ne pourront ou ne voudront être accompagnés dans cette société connectée.

Retour sur les apports de la journée du 21 juin 2016 qui a rassemblé quelque 90 personnes, permettant de parcourir différentes facettes d'une e-inclusion complexe et multidimensionnelle, qui, du national au local, s'efforce de s'organiser et s'articuler.

De la fracture...

à l'inclusion numérique

L'intervention de Mickaël Le Mentec, - ingénieur au Centre de Recherche sur l'Éducation, les Apprentissages et la Didactique (CREAD) de l'Université de Rennes 2 -, a apporté un éclairage sur la manière d'appréhender les inégalités liées au numérique et son évolution. Son propos aborde également les logiques d'inclusions pouvant être envisagées.

Le numérique est un domaine complexe, composé de phénomènes dynamiques qui changent et évoluent sans cesse. De ce fait, les besoins en accompagnement seront de plus en plus présents et il est nécessaire de poser les conditions de la médiation pour y répondre. Dans ce cadre, une rétrospective de l'évolution des politiques publiques dédiées s'impose, en symétrie aux enjeux sociétaux soulevés par le développement du numérique. Les différentes formes d'accompagnement et de médiation émergentes autour du numérique (culturelle, sociale, intergénérationnelle,...), questionnent les liens qui existent entre les processus d'exclusion, d'insertion sociale et professionnelle et les pratiques numériques induites par les institutions, les représentations et usages des populations.

De la fracture numérique à l'inclusion numérique, de quelles inégalités est-il question aujourd'hui ? Quels enjeux politiques, sociaux sous-tendus ?

LA FRACTURE NUMERIQUE

En 1995, internet arrive en France. L'équipement en ordinateur dans les foyers va augmenter au fur et à mesure qu'internet va s'implanter : d'abord dans les familles les plus aisées ou chez les personnes qui exercent des métiers proches de l'informatique, avant de toucher progressivement les autres milieux sociaux. Cet équipement progressif s'accompagne à cette époque de mesures politiques dictées à l'échelle européenne, dont le projet est de faire entrer la France dans la société de l'information et de la connaissance. On pointe comme argument le retard sur les autres pays occidentaux. Les technologies sont pensées comme des facteurs favorisant la communication, la croissance, la compétitivité, capables de booster l'économie autrement dit un levier de la compétitivité et de l'innovation. Néanmoins, les pouvoirs publics s'interrogent déjà sur l'accessibilité de tous - puisque les ordinateurs sont encore très chers à cette époque (un PC coûte 10.000 francs) - et sur les

risques de création ou d'amplification d'inégalités.

Genèse et partage du constat

C'est dans ce contexte qu'apparaissent les premiers discours sur la fracture numérique, avec la juxtaposition de deux expressions : celle de « digital divide » (ou fossé numérique) utilisée par l'OCDE au début des années 90 et plus tard aux Etats-Unis par Austin Long Scott pour qualifier « l'écart entre les « infopauvres » et les « inforiches » ; et celle de fracture sociale qui apparaît comme le thème central de la campagne présidentielle de Jacques Chirac en 1995. Les discours portent sur le risque de creuser l'écart entre les populations qui peuvent accéder aux ressources et bénéficier des services offerts, et celles qui en sont privées. On perçoit déjà, à travers l'expression de « fracture numérique », le lien dialectique qui unit les inégalités sociales et les inégalités dans l'accès aux « nouvelles technologies ».

Une politique pour palier la fracture numérique

Pour lutter contre la fracture numérique, les pouvoirs publics envisagent plusieurs mesures qui s'orientent vers des actions de diffusion massive des technologies dans toutes les sphères de la société (professionnelle, culturelle, personnelle) devant permettre à tout un chacun d'accéder aux ressources. Cela se matérialise - entre autres - par des mesures d'équipement des écoles et des entreprises pour que les individus accèdent aux technologies et les intègrent dans leurs pratiques ; des actions de formation de professionnels capables d'accompagner les publics ; ou encore le développement d'espaces publics numériques et de lieux de diffusion des technologies.

"La fracture numérique" : un concept remis en question

Les experts et chercheurs tendent à remettre en cause la notion de fracture numérique et les politiques publiques qui en découlent autour de trois entrées :

◆ L'échec des politiques publiques qui ne parviennent pas à niveler les inégalités.

Les programmes de lutte contre la fracture numérique sont pensés « par le haut » selon une logique descendante de diffusion et font l'impasse sur la distribution des "capabilités sociales" (Granjon, 2009). Ces analyses entrent en résonance avec les limites de la théorie de diffusion des innovations de Everett Rogers (1962) : ce n'est pas en diffusant une technologie que les personnes se l'approprient, il faut qu'elle rencontre un besoin, une attente, un public. Pourtant, la diffusion des technologies a longtemps été appréhendée comme un indicateur de leur usage. Les programmes de lutte contre la fracture numérique en sont une parfaite illustration.

◆ Le mot « fracture » ne permet pas de mettre en évidence les divers processus en œuvre chez les individus.

Le rapport des individus aux appareils numériques, les caractéristiques sociales, les situations sociales, les représentations des

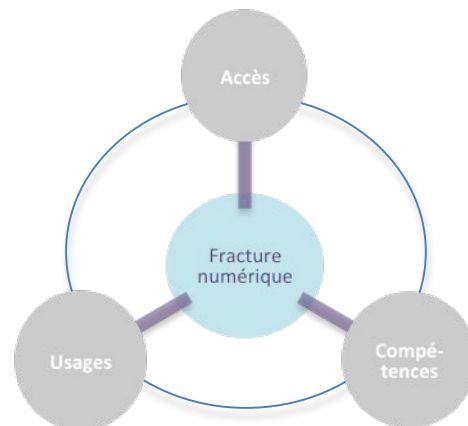
individus, autant de composantes qui jouent sur les processus d'appropriation des technologies et sur les usages qu'ils en font. Il n'existe donc pas d'appropriation commune des technologies.

◆ La fracture numérique n'est pas juste un état, mais un processus qui se déplace.

Aujourd'hui, des chercheurs s'interrogent sur les nouveaux « fracturés » du numérique, ceux qui ne sont pas en mesure de s'extraire des contenus et de porter un regard critique sur la ré-exploitation des données personnelles et leur marchandisation. En effet, les enjeux autour de la publicité ciblée posent des questions d'éthique, notamment pour ceux qui ne sont pas en capacité de gérer les contenus déposés (Suire, 2015).

Les 3 facettes de la fracture

Penser la fracture numérique implique de prendre en compte ses différentes composantes, qui, par ailleurs, peuvent être cumulatives :



◆ L'accès :

L'absence d'accès au numérique a tendance à se résorber. Les français sont désormais équipés, toutes catégories sociales confondues (les ouvriers autant que les cadres) même si des disparités persistent en fonction de l'âge. En effet, les jeunes demeurent plus équipés que les retraités, et c'est par eux que passent les innovations puisqu'ils sont une cible des industries culturelles. La baisse des prix des appareils, l'économie collaborative (le bon coin...), la

multiplication des services à domicile (Internet et téléphone illimité, accès aux chaînes TV câblées), les tarifs sociaux ont permis aux familles à revenu modeste de s'équiper et de bénéficier des dernières évolutions.

◆ **Les usages :**

Des différences notables existent en termes des pratiques qu'en font les individus. Un niveau d'équipement et un capital culturel élevés constituent des facteurs qui favorisent le développement d'usages diversifiés (Régis Bigot, article dans « consommation et modes de vie », 2006).

◆ **Les compétences :**

La capacité à utiliser les appareils numériques cristallise également de nombreuses inégalités qui ont un effet sur les usages développés, mais aussi sur l'aptitude à donner du sens aux pratiques et en tirer des bénéfices, ce qui renvoie à l'idée d'e-inclusion.

Au-delà de ce constat, tous ne s'emparent pas des appareils, - n'y arrivent pas ou ne le souhaitent tout simplement pas. Les travaux de Boutet et de Trémenbert (2009) sur les non-usagers montre en effet que les personnes ayant une faible estime d'elles-mêmes - conditionnée par des difficultés d'insertion professionnelle et une faible intégration dans les réseaux de solidarité - entretiennent un rapport plus distancié aux technologies. D'autres enquêtes constatent aussi aujourd'hui que certaines personnes ne sont pas équipées par choix et ne vivent pas cela comme une inégalité tel les "drop-outs", individus qui par le passé, les ont très fortement utilisées voir en ont abusées et ne le font plus du tout à présent.



Des facettes à croiser avec d'autres critères

Ces trois facettes peuvent par ailleurs être croisées avec d'autres critères (territoire, catégories socioprofessionnelles, genre...) afin de construire une lecture ajustée des problématiques telle qu'elles s'expriment sur les territoires. Ce faisant, le diagnostic local s'en trouve enrichi, permettant la construction de réponses mieux articulées.

Le lieu géographique	Disparités d'accès et d'usages entre pays du nord et du sud, milieux urbain/ périurbain/ rural*...;
-----------------------------	---

Le genre	Ecart des usages à domicile (dû à la répartition des rôles surtout dans les milieux populaires) ;
-----------------	---

L'âge	Les jeunes sont plus équipés que les seniors et que les personnes âgées (+75 ans) ;
--------------	---

La profession et CSP	Le milieu social discrimine le niveau d'équipements, d'usages et de compétences** ; les inégalités s'engendrent et se renforcent*** ;
-----------------------------	---

La situation sociale	Avec ou sans enfant, sentiment d'isolement social.
-----------------------------	--

* L'espace de vie des adolescents apparaît comme particulièrement discriminant s'agissant des conditions d'accessibilité au réseau internet et des usages développés (recherche INEDUC - Le Mentec, Plantard, 2014).

** Granjon, Lelong et Metzger, 2009.

*** Bihl et Pfefferkorn, 2007.

L'INCLUSION NUMERIQUE

Au milieu des années 2000, un changement d'approche s'opère dans la manière de lutter contre les inégalités numériques. Les experts des programmes « e-Europe » reconnaissent que les initiatives mises en œuvre depuis la fin des années 1990 pour lutter contre la fracture numérique n'ont pas apporté les résultats attendus, pour les raisons évoquées précédemment. L'idée de fracture numérique est abandonnée au profit d'une nouvelle expression jugée plus positive : l'inclusion numérique et sociale. Ce changement de focale dans la manière d'envisager la question des inégalités s'inscrit plus largement dans un projet politique global visant l'inclusion sociale des individus et leur participation à la société. Il se concrétise en France par la Loi de programmation pour la cohésion sociale de 2005 – dite loi « Borloo » -, avec pour enjeux la construction d'une société plus inclusive où chacun aurait une place.

L'usage des termes et la formulation des expressions participent aussi de ce point de vue à mettre en place une logique plus positive, moins stigmatisante, à partir des spécificités des individus pour imaginer une société plus ouverte, capable d'inclure.

Les opportunités de l'inclusion numérique

Dès lors, l'idée d'inclusion numérique cherche à tirer profit des potentialités offertes par les technologies afin d'améliorer la qualité de vie. Il est ainsi par exemple question d'accès facilité à l'emploi, d'amélioration de la participation démocratique, d'adaptation à des besoins spécifiques (notamment pour certains handicaps), de réduction des difficultés liées à la mobilité (en particulier pour les personnes à mobilité réduite), de lutte contre l'échec scolaire. Les technologies sont une nouvelle fois envisagées comme un levier d'inclusion pour renforcer le capital social, culturel, professionnel des individus.

Des logiques aux publics

L'usage de cette notion d'*inclusion* dans le contexte français interroge, car adossée à des politiques d'insertion et d'intégration dont les logiques diffèrent. Dans les deux cas, les

personnes sont repérées par les institutions et des dispositifs sont mis en place pour leur venir en aide. Les institutions - par la prise en charge et les aides qu'elles attribuent aux personnes - renforcent alors le sentiment de stigmatisation des publics (cf travaux de Dominique Schnapper sur la fréquentation de l'ANPE).

Qu'en est-il alors de la logique inclusive qui entend combattre les effets discriminatoires, changer le regard de la société sur les exclus, développer la cohésion sociale et l'égalité des chances ?

Dans les discours institutionnels sur l'inclusion numérique, le repérage des publics n'est pas systématique, chacun devant pouvoir renforcer ses capacités par le biais des usages numériques. Sauf que dans les faits, les populations aux prises des logiques inclusives sont les mêmes qui présentent des difficultés d'insertion et d'intégration sociale et professionnelle. Les réponses aux appels à projet « e-inclusion » de la ville de Brest et de la région Ile-de-France en témoignent parfaitement, avec des initiatives souvent portées par des acteurs sociaux qui interviennent dans les quartiers défavorisés ou des professionnels qui accompagnent des publics précaires ou vulnérables.

En réalité, l'usage de la notion d'*inclusion* entend faire oublier les échecs successifs des politiques d'insertion et d'intégration - et de façon analogique ceux des programmes de lutte contre la fracture numérique - mais les individus restent confrontés aux mêmes difficultés, celles-ci étant ancrées. Développer des approches pleinement inclusives demande donc, de la part des institutions, de modifier les critères de reconnaissance de participation sociale des individus. Cependant, l'obtention d'un travail reconnu, rémunéré et l'assimilation des individus dans un cadre normé demeurent les principaux facteurs d'insertion et d'intégration.

LA LOGIQUE D'EMPOWERMENT

Dans le prolongement de la logique inclusive, la notion d'« empowerment » apparaît en France dans les discours des travailleurs sociaux et des acteurs de la politique de la ville, en particulier après « les émeutes de 2005 » dans les banlieues. Son utilisation est déjà très ancienne en Angleterre - puisqu'on repère les premiers usages au 19^e siècle - et désigne l'action de (re)donner du pouvoir aux citoyens. On la retrouve plus tard aux Etats-Unis avec des mouvements (reconnaissance des droits des femmes dans les mouvements féministes, lutte contre les discriminations subies par les afro-américains à Chicago, etc) pensés comme une stratégie de mobilisation des individus et des groupes marginalisés, opprimés, soumis, en vue de transformer les rapports de pouvoir, de construire une société plus juste et plus équitable.

Le pouvoir d'agir de la société civile

L'*empowerment* apparaît comme une pratique sociale visant à faire entendre la parole des opprimés. Elle repose sur la capacité des individus à mobiliser les ressources qui les entourent pour renforcer leurs capacités d'agir et contourner les obstacles au changement désiré. Elle se base à la fois sur une remise en cause de la capacité des institutions à solutionner des problèmes sociaux complexes et sur une valorisation des capacités des individus à gérer eux-mêmes leurs difficultés en vue d'une transformation de l'action publique.

En France, son utilisation est donc relativement récente mais va progressivement alimenter les discours des professionnels de la politique de la ville et du travail social à travers l'expression de « pouvoir d'agir ». Face à la prégnance des difficultés au sein des quartiers populaires, des chercheurs, des personnalités politiques, des techniciens appellent à une autre politique qui aborde les habitants comme des individus capables de faire des choix rationnels, d'inventer, de construire des réponses aux difficultés rencontrées, tout en développant le vivre ensemble, la solidarité, la cohésion sociale. Ces discours se basent donc, d'une part, sur

une critique d'institutions remises en cause dans leur capacité à répondre seule à des problématiques diverses et, d'autre part, sur la valorisation des individus en tant qu'acteurs responsables de leurs choix.

Un empowerment numérique ?

Les articulations entre numérique et *empowerment* sont perceptibles en France avec l'arrivée du "web 2.0". Cette nouvelle ère souligne le potentiel émancipateur des technologies, où les individus deviennent créateurs de contenus et producteurs d'informations. Plusieurs communautés verront le jour : le mouvement des logiciels libres, des *hackers*, des *makers* et du *do it yourself*, des mouvements assez proches en somme de la logique émancipatrice de l'*empowerment*. Toutes ces communautés se méfient de l'État, des grandes multinationales qui développent des logiciels propriétaires tout en développant une forte sensibilité envers les questions de libertés publiques, de culture du faire et du bricolage.

Comme dans les discours sur l'inclusion numérique, les technologies apparaissent dans les discours sur l'*empowerment* comme des ressources essentielles capables d'accroître les capacités des individus à participer aux décisions politiques et à co-construire le monde "de deux mains", autrement dit les citoyens avec les institutions.

Le projet de loi numérique s'inscrit dans cette vision. En 2014, le gouvernement demande ainsi au Conseil national du numérique de lancer une consultation publique auprès des internautes sur les grands enjeux du numérique. Cette action s'inscrit dans une logique de participation citoyenne puisque les internautes sont invités à faire des propositions. A travers cette initiative, l'État accepte de libérer une partie de son pouvoir de décision pour que les internautes développent le leur. L'initiative, intéressante, ne répond cependant pas à tous les enjeux :

◆ Qui sont les contributeurs ?

La consultation se faisant exclusivement sur internet, on peut penser que seules les personnes qui ont accès aux technologies,

savent les utiliser et connaissent la procédure à suivre seront en capacité de faire des propositions. Autrement dit, *les dominés que l'on veut inclure ne sont-ils pas toujours exclus de ces consultations ?*

◆ **Quelle connaissance ont-ils des enjeux du numérique ?**

Prévoir une consultation publique sur les enjeux du numérique demande, de la part des contributeurs, une connaissance des problématiques actuelles autour du numérique et une capacité à leur donner du sens vis-à-vis des réalités sociétales ;

◆ **Quelle est la part des propositions des contributeurs retenue dans le projet de loi ?**

Ce projet reste une démarche de consultation et il convient de regarder comment le gouvernement prend en compte ou non les propositions des internautes, puisqu'il reste maître de ses choix.

DES INEGALITES SOCIALES AUX INEGALITES NUMERIQUES ?

Les enquêtes sociologiques menées sur les pratiques des individus analysent les différences (dans l'accès, la fréquentation, les pratiques, les usages, les compétences, les goûts) qui révèlent des rapports inégalitaires par rapport à l'objet observé (un musée, une technologie...). Contrairement à la « différence », qui peut faire office d'un choix de la part de l'individu, l'inégalité est subie face à la possibilité de s'émanciper ou de se cultiver. L'inégalité renvoie donc à une différence dans la distribution de ressources, dont certains individus ou groupes sociaux subissent directement les conséquences négatives. Cette différence entraîne une hiérarchisation des positions des individus dans l'espace social. Il en résulte des formes de domination qui peuvent se reproduire d'une génération à l'autre. Les inégalités se déploient aussi sur le terrain des styles de vie, des loisirs, de la culture et de leurs modes de consommation et se répercutent également dans la manière dont les individus font usage des technologies.

Le caractère cumulatif des inégalités

Comme le soulignent Alain Bihr et Roland Pfefferkorn dans le Rapport sur l'État des inégalités en France (2007), les inégalités sociales présentent un caractère cumulatif, elles s'engendrent, se déterminent et se renforcent les unes par rapport aux autres. Ainsi, les inégalités scolaires sont déterminées par les inégalités de ressources culturelles et surtout scolaires accumulées par la famille. Les inégalités en termes de logement et de santé peuvent aussi exercer un effet discriminatoire à l'égard des enfants issus des populations les plus modestes, et ce, dès la primaire. Même chose en ce qui concerne l'accès aux formations supérieures, souvent conditionnées par le revenu disponible du ménage puisque les évolutions sur ce point restent à la marge. De son côté, Olivier Donnat (les pratiques culturelles des français, 2007) indique que la participation à la vie culturelle exige le cumul de plusieurs atouts : le niveau de diplôme, des revenus élevés, une

proximité de l'offre culturelle, une familiarité avec le monde de l'art, une sociabilité développée, des loisirs extérieurs au domicile, autant de facteurs qui jouent sur la participation à la vie culturelle, que l'on retrouve en priorité dans les milieux de cadres.

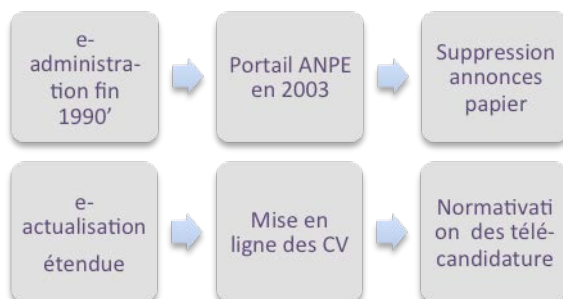
Des inégalités sociales et culturelles aux inégalités numériques

Les recherches sur les pratiques culturelles et numériques des individus confirment cette thèse selon laquelle les pratiques numériques et les pratiques sociales des individus sont dans un rapport de continuité et qu'elles se cumulent (Granjon, 2011 ; Casilli, 2010 ; Donnat, 2008). Au-delà de ces considérations, deux postures sont à observer chez les chercheurs :

- ◆ Une posture de déploration : c'est-à-dire que l'utilisation massive des TIC ne peut que renforcer les clivages sociaux préexistants (ainsi que les formes de domination et d'aliénation) ;
- ◆ Une posture plus optimiste en mettant en avant les effets émancipateurs du numérique.

Dans le laboratoire du Mickaël Lementec, les deux postures sont observées à travers le projet "Capacity" où se posent les questions suivantes : existe-t-il un ascenseur social numérique ? Si oui, à quelles conditions ? Ce projet consiste également à analyser les conditions d'un renforcement des capacités des individus par le numérique.

Étapes de la généralisation progressive de la dématérialisation chez les demandeurs d'emploi :



Le point d'orgue de ce processus se situe en 2010 avec la généralisation du service public en ligne : recherche d'emploi sur internet, actualisation des démarches et des situations pour percevoir les aides sociales, mise en ligne des CV et transmission numérique des candidatures. Cette généralisation, qui soulève des enjeux forts d'éducation et d'accompagnement aux usages, s'est opérée avant même que ces préalables aient été développés à de larges échelles.

PERSPECTIVES POUR UNE INCLUSION NUMERIQUE

Les Établissements Publics Numériques (EPN): un moyen de lutter contre la fracture numérique

Les EPN, « lieux d'accès public à internet à but non lucratif », offrent un accompagnement à l'apprentissage des outils et usages numériques, de façon individuelle ou collective.

Conçu à l'origine pour simplement favoriser l'accès au numérique, les EPN se sont rapidement orientés vers des activités d'accompagnement en fonction des projets des personnes. La prédominance des demandeurs d'emploi, leurs difficultés d'accès, leur manque de compétences et la raréfaction des espaces de discussion à Pôle emploi constituent les principales raisons de cet ajustement.

La politique régionale de Bretagne "Cybercommunes" (1998) est à l'origine des EPN, déclinée à Brest en une politique volontariste qui a consisté à installer, à l'intérieur des lieux de fréquentation des publics, des EPN sans construire d'espaces supplémentaires, réduisant ainsi les coûts et permettant ainsi de toucher un maximum de publics (cas de la localisation de l'EPN du QPV de Kerourien à Brest).

Rapidement, le lien entre les EPN et l'accompagnement vers l'emploi est questionné. C'est dans ce cadre que Mickaël Lementec bénéficie d'un financement de sa thèse par le Conseil Régional de Bretagne.

Objectifs :

- ◆ Identifier les fonctions que jouent les EPN auprès des personnes en situation de disqualification sociale et professionnelle (Paugam, 1991) ;
- ◆ Analyser l'articulation entre les dispositifs publics d'accès aux TIC et ceux en faveur de l'insertion et du retour à l'emploi.

Méthodologie mixte :

- ◆ Enquête quantitative auprès de 164 médiateurs numériques (formation, partenariats, activités proposées),
- ◆ Entretiens auprès de 29 usagers dans 10 EPN différents (pratiques, représentations, parcours personnels),
- ◆ Observations in situ.

Il en découle notamment, une typologie des fonctions des EPN, illustrée ci-après.

Des perspectives pour éduquer et accompagner les pratiques digitales

Cette recherche pose la question de la formation des médiateurs numériques et de l'articulation de leurs missions avec celles des travailleurs sociaux.

Par ailleurs, un certain nombre de préconisations sont à approfondir sur chaque territoire d'intervention :

- ◆ Développer et pérenniser les lieux d'accès publics à internet (lieux de sensibilisation et d'appropriation des usages, de socialisation, déstigmatisant) ;
- ◆ Équiper les espaces fréquentés par les habitants pour « toucher » des profils de personnes différents ;
- ◆ Mettre en place des espaces de dialogue et de rencontre (entre parents, enfants, éducateurs, médiateurs, animateurs pour échanger sur les expériences et valoriser les projets) ;
- ◆ Former des usagers « éclairés » (usagers et professionnels) ;
- ◆ Favoriser les échanges entre décideurs politiques, acteurs de terrain et chercheurs.

Typologie des fonctions des EPN

Espace anonyme et indépendant

- Présence de publics hétérogènes : force des liens faibles ;
- Atténuation des stigmates ;
- Remise à plat de la relation d'aide ;
- Perception de l'espace comme un tiers lieux : pas d'étiquette liée à l'action sociale.

Espace créatif

- Ressources numériques mises à disposition sans restriction de temps ;
- Développement d'usages répondant aux besoins des personnes : requalification / utilisation prescrite (télécandidature, rédaction de CV...) .

Espace public

- Pas de projet spécifique en matière d'accompagnement vers l'emploi ;
- Transformer cet accès généraliste en quelque chose de constructeur : développer des capacités d'agir sur l'environnement ;
- Empowerment : faire fructifier les ressources matérielles et humaines pour être en mesure de retrouver un travail sans être assisté.

Des initiatives locales et nationales pour accompagner les transformations

Tant au niveau national, avec la création de l'Agence du numérique, qu'au niveau local, à travers les expériences menées par Emmaüs Connect et Génération Solidaire 95, les acteurs s'emparent de la question des inégalités numériques et tentent de créer des réponses pour accompagner les usages et penser la place des non-connectés.

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE, AGENCE DU NUMÉRIQUE

« L'accompagnement a longtemps été perçu comme le "volet oublié" des programmes de dématérialisation. Avec la création de l'Agence du Numérique à l'échelle nationale un changement de cap est affirmé », selon Béatrice David - directrice de la Mission Société du Numérique.



Créée par décret en février 2015, l'Agence du Numérique, agence publique, a pour mission « d'impulser et de soutenir des actions préparant la société française aux révolutions numériques ». Elle regroupe trois entités politiques distinctes dans leur finalité mais complémentaires dans leur action :

- ◆ **La French Tech** renforce l'écosystème des start-ups françaises en favorisant leur émergence et leur performance du national à l'international ;
- ◆ **La France très haut débit** vise à déployer de nouvelles infrastructures numériques pour apporter un accès à un Internet très haut débit sur l'ensemble du territoire d'ici 2022 ;
- ◆ **La Société Numérique** vise à faire émerger une société numérique innovante et inclusive.

Celle qui nous intéresse ici, la « Société Numérique », a pour vocation de mettre en place un programme d'action pour « favoriser l'autonomie et la capacité de tous à saisir les opportunités du numérique et pour accompagner la transition des territoires ».

L'ambition de faire de la France une « société numérique innovante et inclusive » se décline au travers quatre axes opérationnels stratégiques :

1. Faire du numérique **une opportunité pour tous** ;
2. Donner des **outils d'observation** ;
3. Soutenir l'innovation par des **usages dynamiques** ;
4. Accompagner la **structuration et la visibilité des acteurs**.

Face à ces défis, **un certain nombre de freins** sur le terrain ont pu être formulés dans le diagnostic de préfiguration de cette nouvelle politique :

- grand nombre d'acteurs localement en lien avec l'accès au numérique mais ils sont hétérogènes et atomisés,
- offres existantes restent peu identifiées et complexes à définir (initiatives isolées sans grand encadrement et normes),
- moyens humains et financiers du local au national en tension,
- cela engendre un manque de moyens de coordination et de suivi.

Si l'accompagnement à la dématérialisation est un enjeu fort sur les territoires, des efforts sont à porter collectivement dans la montée

en compétence des acteurs de terrain.
Des enjeux d'envergures nationales donc, pour lesquels **l'administration centrale a identifié des leviers, en cours de construction** :

- un besoin de référentiels communs sur l'accompagnement ;
- un besoin de former les agents sur l'accompagnement et la détection ;
- des estimations "coûts/ bénéfices" à intégrer en amont ;
- des modèles de partenariat équilibrés à inventer.

Ces leviers nécessiteront d'élucider certains questionnements à court et moyen termes :

◆ **Les partenaires et leurs coûts**

Quels partenariats et modèles de financement pour les services d'accompagnement des usagers ? Comment intégrer la valeur rendue : valoriser un gain plutôt qu'un coût ?

◆ **L'orientation et la formation**

Orienter : Qui ? Vers quoi ? Avec quel suivi ? Comment identifier sur le terrain des modèles pertinents ? Quel accompagnement / formation des agents ?

◆ **La gouvernance et l'après**

Quelle articulation entre la politique nationale et l'action sur le terrain ? Quelle gouvernance ? Comment prévoir ces besoins pour les futurs projets de dématérialisation ?

EMMAÛS CONNECT/ CONNEXIONS SOLIDAIRES

Emmaüs Connect est une association du Mouvement Emmaüs qui depuis 5 ans, se donne pour mission de faire du numérique un levier d'insertion sociale et professionnelle pour les personnes en difficulté. Pour ce faire, elle oriente des publics en précarité vers des points d'accueil pour acquérir un bagage numérique minimum - accompagnement aux usages numériques, équipements et offres de connexion mobile et internet à tarif réduit – une étape indispensable pour s'insérer dans la société connectée d'aujourd'hui.

Le programme Connexions Solidaires, porté par l'association est né en 2010 en partenariat avec SFR et la Ville de Paris. Ayant fait ses preuves, cette expérimentation innovante se développe à l'échelle nationale. En voici sa genèse, présentée par Hélène Garancher – responsable Ile de France d'Emmaüs Connect.

Un programme qui repose sur deux piliers complémentaires :

Des équipements et des offres à tarifs solidaires ...

Les bénéficiaires du programme peuvent acheter des cartes prépayées mobile ou internet sans engagement à un tarif solidaire (exemple : recharge classique vendue 2,5€, donnant droit à 15€ de crédit de communication SFR et appels illimités le soir et week-end, ou encore 1,5€ la recharge de 500 Mo de data), ainsi que des téléphones portables et des ordinateurs reconditionnés.

... et un accompagnement personnalisé

L'offre d'accès est renforcée d'un service d'accompagnement pédagogique et d'ateliers thématiques qui permettent de développer les usages. Des conseillers accueillent et répondent aux questions des bénéficiaires : Comment choisir une offre adaptée ? Comment résilier ? Comment lire ses factures ? Connexions Solidaires propose également un service de médiation sociale, afin de trouver des solutions amiables avec les opérateurs, pour les personnes qui ne parviennent plus à payer leurs factures.

Un outil au service de l'accompagnement social mais aussi à termes, professionnel

Le programme Connexions Solidaires vise à remédier à l'ensemble des difficultés liées aux télécommunications. Les bénéficiaires du programme sont suivis par des travailleurs sociaux partenaires qui les accompagnent dans leurs démarches (emploi, santé, logement, budget..).

Les individus orientés vont bénéficier d'un diagnostic personnalisé adapté à leurs besoins pour déterminer le contenu et type d'accompagnement nécessaire à court, moyen, long terme en fonction des priorités mises en avant. Une fois les « urgences » traitées, bien souvent l'accès aux droits et aux équipements, les savoir clefs incitant à la l'empowerment et l'auto-apprentissage des individus, - illustrés dans l'onglet "compétences de base" du schéma ci-contre -, sont initiés.

Rien n'est laissé au hasard. Les individus encadrés dans leur pratique, sont placés dans

un climat de confiance renforçant à chaque étape d'acquisition de compétences leur aisance et confiance en eux. Par ailleurs, mieux connectées, les personnes gagnent une plus grande autonomie et réactivité (services sociaux, associations...) - ce qui à terme facilitent leurs démarches et accélèrent leur insertion socio-professionnelle.

A ce jour, le programme a accueilli plus de 25000 personnes dans ses points d'accueil (7 villes - dont 2 franciliennes). La sensibilisation, l'accompagnement, l'outillage et la formation de l'action sociale ou des pouvoirs publics font ainsi partie de ce déploiement territorial. Par ailleurs, ils approfondissent la création de services numériques apportant des réponses efficaces à des problématiques sociales complexes et protéiformes. Dernier en date, la plateforme numérique "Clic'njob" destinée à l'insertion des jeunes éloignés de l'emploi, et pas forcément familiers du web.

<https://www.clicnjob.fr/#/fr/tableau-de-bord>
<http://emmaus-connect.org>



L'ASSOCIATION GENERATIONS SOLIDAIRES DU VAL D'OISE (GSVO), UN EPN NOVATEUR ET DES OUTILS A PARTAGER.



Créé en 2009, l'EPN de Vauréal prône " le don de savoir-faire, la transmission intergénérationnelle et l'émancipation de la société civile" explique Koffi Hukportie, fondateur de l'association Générations Solidaires Val d'Oise.

GSVO, le premier EPN du Val d'Oise

L'Atelier Intergénérationnel Seniors Internet fut le point de départ du projet. Ce lieu offre la possibilité à ceux ne possédant pas d'ordinateur de pouvoir accéder à Internet gratuitement, d'être formés à ces outils, mais aussi aidés dans leurs démarches en ligne. Des formateurs - professionnels de l'informatique - y accompagnent prioritairement les publics éloignés de l'utilisation d'internet et des techniques de l'information. L'approche proposée place l'apprenant en situation d'acteur.

Cette pédagogie dite de la " méthode empirique par imprégnation " va favoriser une montée en compétences progressive. L'apprenant acquiert par habitude les savoir-faire et est incité à les partager à son tour.

Un EPN novateur consolidé par un le "Repair Acteur 2.0"...

En 2013, l'association diversifie son activité par la création du premier Repair Café de France, auquel elle rattache rapidement son EPN. Le Repair Café est une manifestation ouverte, où réparateurs professionnels, passionnés du réemploi et simples visiteurs se retrouvent dans le but de réparer ensemble

des objets. Les ordinateurs réparés au " mini Repair Café " du samedi permettent d'équiper pour une somme modique (location d'un PC pour 1€ symbolique par mois) les publics en difficulté, d'où la création du concept " Repair acteur 2.0 ".

En mars 2015, l'association obtient les labels NetPublic et Ordi 2.0, une distinction nationale qui reconnaît " l'expertise et l'innovation développée ", une double activité permise notamment grâce à la constitution et mobilisation régulière d'un réseau de plus d'une quarantaine de bénévoles actifs, ainsi que par l'implication de neuf volontaires en Service Civique et, enfin, grâce au soutien de partenaires institutionnels et du privé.

Métamorphosé en 2017 par le "Repair action 3.0 "

Depuis décembre 2016, le changement d'échelle s'accélère. L'ouverture de l'Auberge des Solidarités et du Numérique sonne un nouveau départ pour l'association : un tiers-lieu d'envergure départementale qui héberge dorénavant un Atelier de réparation et un EPN, avec la présence quotidienne de réparateurs et d'animateurs.

Il regroupe deux espaces en un seul lieu : d'une part, un atelier sur le mode de " l'apprentissage participatif " où ordinateurs, tablettes, smartphones et tout autre " objet connecté " retrouvent une seconde vie et, d'autre part, un cadre favorable pour s'acculturer à leur usage et maîtrise " utile ". Le mouvement de la " Repair Action 3.0 " est né.

Basé sur l'e-inclusion, Ordi 3.0 est le nouveau label national obtenu de façon concomitante. Ce dernier distingue les projets au bénéfice des personnes physiques fragilisées, de l'équipement des personnes morales tout en favorisant l'obtention et/ou le maintien d'emplois aidés, dans le cadre d'activités liées au reconditionnement des équipements.

GSVO 95 envisage de coordonner, au niveau départemental, le mouvement des Repair Café - au nombre de 14, aujourd'hui - tout en essaimant sa méthodologie de médiation numérique auprès des autres EPN du territoire, une trentaine de structures à ce

jour. Cette démarche se veut au croisement de l'économie solidaire et circulaire en somme.

Cette ambition passe par un accompagnement des porteurs de projets à la structuration de leur action : renforcement des modèles économiques, qualification des salariés, bénévoles et bénéficiaires.

<http://gsvo95.fr>

<http://95.telif.tv/2016/06/23/comment-lutter-contre-la-fracture-numerique-en-banlieue-video/>

Sélection de ressources

Production des Centres de Ressources Politiques de la ville (CRPV)

CR DSU

◆ Recueil d'expériences "Numérique et innovation sociale dans les quartiers"

Découvrez 11 initiatives qui apportent, avec l'appui du numérique, des réponses nouvelles aux besoins économiques et sociaux dans les quartiers d'Auvergne-Rhône-Alpes. Comment le numérique peut-il être porteur d'innovation dans les quartiers, vecteur de nouveaux projets, de nouveaux services ? Comment peut-il permettre la valorisation d'initiatives innovantes ? Pour alimenter cette réflexion, le CRDSU est allé à la recherche d'expériences initiées en Auvergne - Rhône-Alpes qui visent, avec l'appui du numérique, à apporter des réponses nouvelles aux besoins économiques et sociaux dans les quartiers. Ce document rassemble quelques-unes des initiatives repérées. Elles sont présentées sous forme de fiche, avec une visée pratique : description de l'action, outils numériques utilisés et résultats produits.

Ce recueil est ainsi un outil concret à disposition des acteurs de la politique de la ville et de tout professionnel intéressé par les enjeux du numérique dans les quartiers.

http://www.crdsu.org/c_9_27_Publication_3735_1_Recueil_d_experiences_Numerique_et_innovation_sociale_dans_les_quartiers_.html#!prettyPhoto

◆ Accompagner les usages du numérique dans les quartiers : un nouveau challenge !

Synthèse et documents en ligne

http://www.crdsu.org/c_0_0_Rencontre_2236_0_Accompagner_les_usages_du_numerique_dans_les_quartiers_un_nouveau_challenge_le_14_decembre_2012_a_Aix_les_Bains.html#.WV-LaVFpzPY

Ville au carré

◆ Rapport Les usages numériques, un atout d'égalité pour les quartiers en région Centre-Val de Loire

Ce rapport régional fait état de la prise en compte de ce sujet en région Centre-Val de Loire à travers les données de la situation régionale et le recueil des initiatives repérées tout au long de la mission. Il expose également les pistes de réflexions et les propositions d'actions co-construites lors de la rencontre régionale du 5 juin à Blois et à laquelle certain-es d'entre vous ont participé.

http://cosoter-ressources.info/opac/doc_num_data.php?explnum_id=3803

→ les vidéos de la journée !

→ Fiches d'expériences et cartographie des initiatives, vidéos, interviews d'experts et de professionnels... Différents contenus produits tout au long du projet restent accessibles sur le site dédié. Ces éléments viendront rappeler, compléter et enrichir votre connaissance sur les enjeux sociaux du numérique.

<http://villesaucarre.fr/numeriqueetquartiers/>

IREV

◆ Le numérique comme outil de développement territorial

Outils, diaporamas de la journée : <http://www.irev.fr/action/rencontre-num%C3%A9rique-contrat-ville>

Synthèse : http://www.irev.fr/sites/www.irev.fr/files/synthese_numerique_10_mai.pdf

Ressources et territoires

◆ Illettrisme et numérique... Quelles pédagogies, quels usages ?

Compte-rendu de la conférence du 14 octobre 2015

<http://www.ressources-territoires.com/documents/Confat/15-confat.pdf>

Sélection d'éléments bibliographiques*

(*Réalisée avec la contribution de M. Le Mentec)

Ouvrages

CARDON Dominique, *La Démocratie Internet. Promesses et limites*, éd. le Seuil, 2010, 112 p.

CASILLI Antonio, *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ?*, éd. le Seuil, coll. « La couleur des idées », 2010, 331 p.

DANG NGUYEN Godefroy, CREACH Priscilla, *Recherches Sur la Société du Numérique et Ses Usages*, éd. L'Harmattan, 284 p.

DENOUEL Julie, GRANJOU Fabien, dir. *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, éd. Presses des Mines, 2011, 320 p.

DONNAT Olivier, *Pratiques culturelles des français à l'ère numérique. Enquête 2008*, éd. La découverte, 2009, 288 p.

GRANJON Fabien., LELONG Benoît, METZGER Jean-Luc, *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, éd. Hermès Sciences, 2009, 254 p.

JAUREGUIBERRY Francis, PROULX Serge, *Usages et enjeux des technologies de communication*, éd. Erès, 2011, 144 p.

KIYINDOU Alain (dir.), *Fracture numérique et justice sociale*, Les Cahiers du Numérique, 2009, 256 p.

PLANTARD Pascal. (dir.) *Pour en finir avec la fracture numérique*. éd. FYP, 2011, 168 p.

STIEGLER Bernard, *Prendre soin de la jeunesse et des générations*. Tome 1, éd. Flammarion, 2008, 342 p.

VENDRAMIN Patricia, VALENDRUC Gérard, *Internet et inégalités ; une radiographie de la fracture numérique*, éd. Labor, 2003, 87 p.

Articles, études, rapports, synthèses

BEAUCHAMPS Margot, *Internet : vers une fragmentation de la ville*, *Communication et organisation* [En ligne], 2007, 32 p.

<http://communicationorganisation.revues.org/340>

BOUQUET Brigitte, JAEGER Marcel, *L'e-inclusion, un levier ?* *Vie sociale* 2015/3 (n° 11), pp. 185-192.

https://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=VSOC_153_0185

DAVENEL Yves-Marie, *Numérique : facteur d'exclusion ou levier d'insertion ?*, *les cahiers de connexions solidaires*, n°01, quatrième trimestre 2014.

DAVENEL Yves-Marie, La « génération internet » en difficulté face à la recherche d'emploi en ligne les cahiers de connexions solidaires, n°02, deuxième trimestre 2015.

DAVENEL Yves-Marie, Numérique, le parent pauvre de l'action sociale ?, les cahiers de connexions solidaires, n°03, premier trimestre 2016.

JOUËT, Josiane, Retour critique sur la sociologie des usages, Réseaux n°100, 2000, pp. 487-521

LEBRETON Claudy, Les territoires numériques de la France de demain, rapport à la ministre de l'égalité des Territoires et du Logement, Cécile Duflot, 2013, 179 p.

<http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/archives/Territoires-et-num%C3%A9rique-Rapport-Lebreton.pdf>

LE DEUFF Olivier, Éducation et réseaux socio-numériques : des environnements qui nécessitent une formation, Hermès, La Revue 1/2011 (n° 59), pp. 67-73.

www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2011-1-page-67.htm

LE MENTEC Michaël, PLANTARD Pascal, INEDUC : pratiques numériques des adolescents et territoires, *Netcom*, 28-3/4, pp. 217-238.

<http://netcom.revues.org/1799>

LE MENTEC Michaël, *Capacités d'agir des disqualifiés sociaux dans les espaces publics numériques*. Éducation Permanente, (Hors-série AFPA), 2013, pp.193–202.

PAQUET Michel, *l'accompagnement social percuté par l'e-administration*, les ASH n° 3015, 16 juin 2017, pp.20-23.

PEUGEOT Valérie. et al. *Inclusion numérique : citoyens d'une société numérique*, Rapport au Conseil national du numérique, 2013, 88 p.

http://www.cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/11/CNNum_Rapport-inclusion-num%C3%A9rique_nov2013.pdf

PEUGEOT, Valérie, *Brève histoire de l'empowerment : à la reconquête du sens politique*, 2015, 15 p.

<http://reseau.fing.org/pages/view/164627/breve-histoire-de-l%E2%80%99empowerment-ala-reconquete-du-sens-politique-valerie-peugeot-aout-2015>

SUIRE, Raphaël, *La déconnexion volontaire : nouvelle fracture numérique*, 2015, 6 p.

http://crem.univ-rennes1.fr/Documents/Docs_presse/2015/2015-06-15_Suire-Raphael_La%20d%C3%A9connexion%20volontaire-nouvelle%20fracture%20num%C3%A9rique_InaGlobal.pdf

SEDRATI-DINET Caroline, Action sociale et numérique : l'urgence d'un rapprochement, Actualités sociales hebdomadaires, n°2954, 2016, pp. 28-31.

Espaces publics numériques et politique de la ville. Propositions pour mieux travailler ensemble au service des habitants des quartiers, Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) ; Secrétariat général à la ville, 2011, 76 p.

http://www.solidarites-actives.com/pdf/Etude_EPN_Politique_Ville_Propositions.pdf

Solidarités numériques et politique de la ville : un levier pour réduire les inégalités, Les Éditions du CIV, Cahiers pratiques hors-série, 2011, 48 p.

http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes_Solidarites_numeriques_2011.pdf

Quelques sites ressources

Conseil national du numérique

<http://www.cnumerique.fr>

Connexion solidaire – Emmaüs Connect

L'association recherche des solutions innovantes en faveur de l'inclusion numérique via Emmaüs Connect.

<http://emmaus-connect.org>

NetPublic

Accompagner l'accès de tous à Internet.

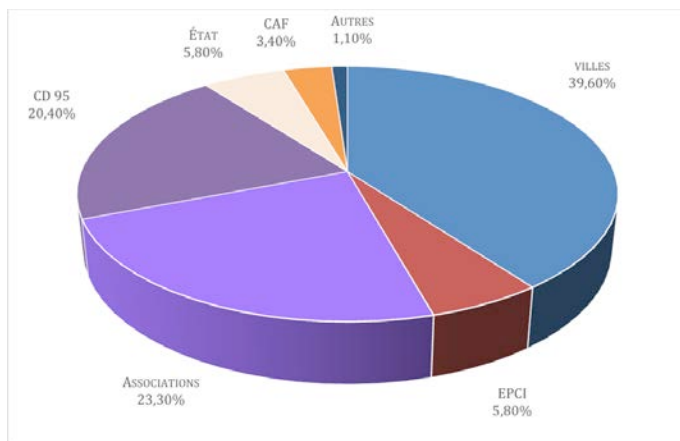
www.netpublic.fr

Association Villes Internet

Coordonne le développement et l'animation d'un réseau des acteurs de l'internet citoyen, et tout particulièrement des élus et agents des collectivités qui animent le territoire public.

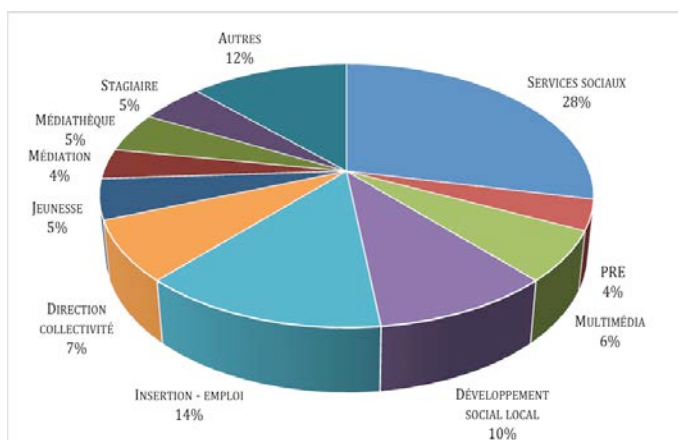
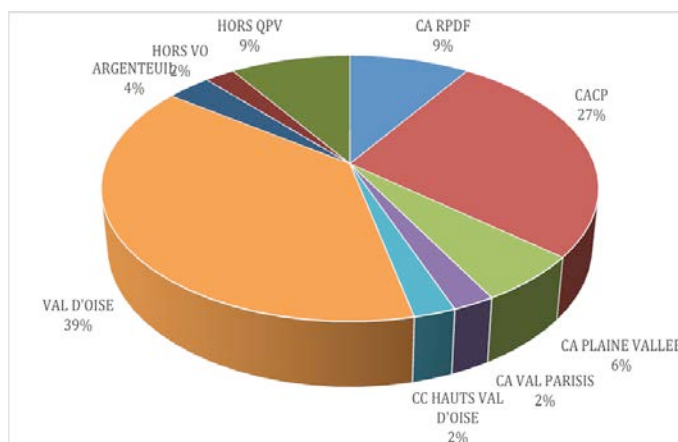
www.villes-internet.net/observatoire/quartiers-populaires

Participants



← *Institutions*

Territoires d'action →



← *Champs d'intervention*

Détail des participants

NOM	PRENOM	STRUCTURE	FONCTION	MAIL
ALMASAN	Florence	Conseil départemental	Responsable d'Équipe	florence.almasan@valdoise.fr
BAUD	Estelle	Ville Saint Gratien	responsable du service social de Saint Gratien	e.baud@mairie-saintgratien.fr
BERRY	Anne-Marie	IDL95	Coordinatrice	am.3berry@idl95.fr
BILLON	Claude	AES	Président Association	claud_billon@wanadoo.fr
BILLON	Floriane	Ville Pontoise	Référente de parcours	fbillon@ville-pontoise.fr
BLAZIC	Christine	Conseil départemental	Responsable bibliothèque documentation	christine.blazic@valdoise.fr
BOCKSTAL LECONTE	Élisabeth	Ville Cergy	Chargée de gestion logement	elisabeth.bockstal@ville-cergy.fr
BOUAMAMA	Hakim	Conseil départemental	Agent de développement et d'animation	hakim.bouamama@ville-argenteuil.fr
BOUFFARD	Stéphanie	CA Roissy Pays de France	Directrice du développement économique	sbouffard@roissypaysdefrance.fr
BRAHMI	Samir	Ville Villiers-le-Bel	référent éducatif	sbrahmi@ville-villiers-le-bel.fr
BRETON	Pascal	Éducation Nationale	AESH	breton.pascal@laposte.net
CAILLIE	Brigitte	CAF95	Assistante sociale	brigitte.caillie@cafcergy.cnafmail.fr
CANU	Jennifer	Ville Sarcelles	Conseillère Sociale	jcanu.ccas@yahoo.fr
COLIN	Julia	Ville Cergy	Agent de développement local	julia.colin@ville-cergy.fr
COLLINET	Sylvie	CA Cergy Pontoise	Cheffe de projet politique ville	sylvie.collinet@cergyponoise.fr
COULIBALY	Issa	Association voisin malin	Manager de projet	issa.coulibaly@voisin-malin.fr
CREOFF	Chloé	CA Roissy Pays de France	Conseillère emploi	ccreoff@roissypaysdefrance.fr
DANIEL	Brigitte	Conseil départemental	responsable de territoire d'intervention sociale	brigitte.daniel@valdoise.fr
DEJOUX	Marie	Mairie Vauréal	Chargée de mission politiques contractuelles	mdejoux@mairie-vaureal.fr
DIEUZAIDE	Marie	Ville Cergy	réfèrent parcours Cergy	marie.dieuzaide@ville-cergy.fr

FERREIRA DOS SANTOS	Xavier	Centre d'informations et d'initiatives	Directeur du centre d'informations et d'initiatives	xferreira@deuillabarre.fr
FREJAVILLE	Jean-Jacques	Ville Vauréal	Directeur Général des Services	jffrejaville@mairie-vaureal.fr
GALIPO	Vanessa	Conseil départemental	agent d'insertion	vanessa.galipo@valdoise.fr
GARNIER	Sophie	MDE	Médiatrice ressources et services Formation	sophie.garnier@reseau-canope.fr
GARRAUD	Marianne	Conseil départemental	Secrétaire	marianne.garraud@valdoise.fr
GOUDJIL	Samia	Ville Argenteuil	Chargée de mission Emploi Insertion Jeunesse	samia.goudjil@ville-argenteuil.fr
GRAVELINE	Patricia	Conseil départemental	assistante sociale	patricia.graveline@valdoise.net
GUENNET	Marie	Ville Cergy	Assistante Sociale	marie.guennet@ville-cergy.fr
GUILLOIN KECHICHIAN	Véronique	DIRECCTE 95	Responsable service insertion	veronique.guillon@direccte.gouv.fr
GUNKA	Catherine	Association Soliha	Coordinatrice sociale	catherine.gunka@soliha.fr
HIRSCH	Corinne	Ville Montigny	Directrice adjointe	corinne.hirsch@ville-montigny95.fr
IDOUMPOUTOU	Emmanuelle	CA Cergy Pontoise	Responsable BEIP	emmanuelle.boumpoutou@cergy-pontoise.fr
LACOMBE	Olivier	CIJ95	réseau infojeunesse	olivier@cij95.asso.fr
LAMBEAU	Christy	Ville Vauréal	Responsable	clambeau@mairie-vaureal.fr
LARABI	Eva	Ville Vauréal	Agent de développement local	elarabi@mairie-vaureal.fr
LE LOHE	Pierre	École et famille	Coordinateur de pôle	pole.reseau@ecoleetfamille.fr
LECLERC RACASSIER	Annie	Conseil départemental	Assistante de territoire	annie.leclerc-racassier@valdoise.fr
LECLERCQ	Olivier	MJC Persan	Animateur Espace Numérique	cyber@mjcpersan.fr
LEITAO	Virginie	Ville Montmorency	adjoint du patrimoine	vleitao@ville-montmorency.fr
LEMAITRE	Kathy	Conseil départemental	Assistante sociale	kathy.lemaitre@valdoise.fr
LERAY	Pascal	Conseil départemental	Directeur	pascal.leray@cergypontoise.fr
LKHENNICHEU	Sébastien	CCFV	Chargé de mission numérique	s404@ccfv.fr
LOIZZO	Claudine	Association CLE	Formateur bénévole	claudineloizzo@gmail.com
LOUBOUNGOU	Angèle	Conseil départemental	Agent d'Insertion	angele.louboungou@valdoise.fr

LUCADOU	Vanessa	Ville Goussainville	Directrice	vanessa.lucadou@ville-goussainville.fr
MAALEM	Hamad	Repères et Perspectives - Montsout	Président Association	maalem.hamad@gmail.com
MAGER	Françoise	Ville Saint-Gratien	Responsable médiathèques	mediatheque@mairie-saintgratien.fr
MANGACHE	Laura		Stagiaire	
MARCOVICI	Lise	Conseil départemental	Responsable de projet	lise.marcovici@solidarites-actives.com
MAZINGUE	Valérie	Conseil départemental	Assistante sociale	valerie.mazingue@valdoise.fr
MEDUI	Abdoulaye	GS VO 95	Stagiaire	
MELL	Françoise	Conseil départemental	Agent instructeur RSA	francoise.mell@valdoise.fr
MEZIOU	Asma	GS VO 95	Bénévole	
MIRTAÏN	François	Conseil départemental	Conseiller en insertion	francois.mirtain@valdoise.fr
MOIGNE	Cyril	Conseil départemental	Chargé de mission Territorial	cyril.moigne@valdoise.fr
MOONCA	Clarisse	CDRI IDF	Coordinatrice	clarisse.moonca@ac-versailles.fr
MOUGENOT-JONDOT	Cécile	Conseil départemental	Chef de Projet Utilisateur Pilote-GRU	cecile.mougenot-jondot@valdoise.fr
NAVALHO	Agnès	Esprit de Plume (Plume des Possibles) Cergy	Écrivain Public - Écrivain Conseil / Animatrice de l'Atelier des Maîtres Mots - atelier.hashtag ®	aesple.a@gmail.com
NDIAYE	Aïssatou	GS VO 95	Stagiaire	
NGUYEN	Laurie	Les francas 95	Animatrice Départementale	actionseducatives.francas95@orange.fr
OBON	Eric	CIJ95	directeur	obonsawin@gmail.com
OLIVIER	Anne	CA Roissy Pays de France	DGA	Aolivier@roissypaysdefrance.fr
PARENT	Yannick	Ville Vauréal	Responsable du Service Jeunesse ville de Vauréal	yparent@mairie-vaureal.fr
PITON	Marie-Claire	Conseil départemental	Assistante sociale	marie-claire.piton@valdoise.fr
RAFFIER	Natacha	Ville Vauréal	Responsable Développement Territorial	nraffier@mairie-vaureal.fr
REBOULET	Joël	CA Roissy Pays de France	Conseiller emploi	jreboulet@roissypaysdefrance.fr

ROUCHON	Christian		Animateur Atelier Numérique	rouchonchristian92@gmail.com
ROUSSEAU	Christophe	Éducation Nationale	Coordonnateur REP	Christophe.Rousseau2@ac-versailles.fr
SAINT ALBIN	Daniel	Ville Deuil-la-Barre	Animateur Multimédia	d.saintalbin@mairie-deuillabarre.fr
SAINT MICHEL	Laurence	DIRECCTE 95	Chargée de mission	laurence.saint-michel@direccte.gouv.fr
SAOUDI	Mohammed	Pôle emploi	Directeur pôle Emploi	mohammed.saoudi@pole-emploi.fr
SELOSSE	Delphine	Conseil départemental	Conseillère en gérontologie	delphine.selosse@valdoise.fr
SINGH	Bernadette	Ville Cergy	Maison de quartier Cergy	
TARDY	Sylvain	Ville Vauréal	Directeur centre socioculturel	stardy@mairie-vaureal.fr
TEDJANI	Amina		Journaliste	amina.tedjani10@gmail.com
THIBAUT	PHILIPPE	Ville Deuil-la-Barre	Animateur Multimédia	pthibault@deuillabarre.fr
VACARIE	Gaëlle	CAF95	Conseillère ESF	gaelle.vacarie@cafcergy.cnafmail.fr
VAILLANT	Sandrine	Conseil départemental	Chargée de mission RSA	sandrine.vaillant@valdoise.fr
VALELO	Alisson	Ville Cergy	Animatrice ARPE	alisson.valelo@ville-cergy.fr
VALLOT LAIR	Jeanne	Conseil départemental	Assistante Sociale en Central	jeanne.vallot@valdoise.fr
VALVERDE	Abailis	GS VO 95	Stagiaire	
VAN DEN DORPE	Carine	Ville Jouy-le-Moutier	Conseiller emploi	cvandendorpe@jouylemoutier.fr
WYSOCKA	Grazyna	Ville Vauréal	Responsable	gwsocka@mairie-vaureal.fr

Remerciements

Avec le soutien et la participation de :



