

Échirolles libérée ! La dégooglisation (4)

Dans ce quatrième volet du processus de dégooglisation de la ville d'Échirolles (si vous avez manqué le début) Nicolas Vivant aborde le complexe problème de la fracture numérique, qui demande d'aller au-delà de la médiation pour trouver des structures et des moyens adaptés aux pratiques diverses des citoyens : la stratégie numérique doit aller de pair avec l'action sociale.

Dégooglisation d'Échirolles, partie 4 : l'inclusion numérique

La fracture numérique : un symptôme parmi d'autres

Avec 36% de logements sociaux et 3 quartiers « politique de la ville » Échirolles est, sans nul doute, une ville populaire. Plusieurs études sur les difficultés liées au numérique ont été réalisées sur notre territoire : l'une par notre CCAS (2019), l'autre par un cabinet indépendant (2020-2021). Si elles n'ont pas montré de situation spécifique à notre commune, elles ont permis de mesurer l'étendue des problématiques qu'il est indispensable de travailler.

Quelles sont les populations qui rencontrent des difficultés avec le numérique ?

- Les personnes âgées ;
- les personnes en situation de précarité sociale ou financière ;
- les personnes ne maîtrisant pas bien la langue française ;
- les jeunes qui possèdent les outils, mais ne maîtrisent pas les usages ;
- les personnes en situation de handicap ou qui souffrent de pathologies.

Notre CCAS adresse avec sérieux l'ensemble de ces enjeux. Nos maisons des habitants (anciennement « centres sociaux ») jouent un rôle majeur dans leur prise en charge, partout sur le territoire communal. Des équipes existent, avec qui il n'est pas envisageable de ne pas travailler. Pour autant, dans un effort de cohérence avec le schéma directeur « Échirolles numérique libre », nos élus et

notre direction générale ont choisi de rattacher l'inclusion numérique à la DSCN (Direction de la Stratégie et de la Culture Numériques).

Conclusion : la fracture numérique n'est pas un problème en tant que tel. C'est un symptôme d'enjeux sociaux qui doivent rester prioritaires dans l'aide apportée à nos habitants. Traiter la fracture numérique sans prendre en compte les problématiques sous-jacentes serait un pansement sur une jambe de bois. Un travail en transversalité est indispensable.

La médiation comme unique solution ?

Les études réalisées ont également montré que les difficultés rencontrées par notre population ne se limitaient pas aux usages. Un véritable effort d'inclusion numérique nécessite d'adresser 6 grands domaines :

1. L'accès au matériel (PC, smartphones, systèmes d'impression) ;
2. l'accès à une connexion internet de qualité ;
3. la formation technique ;
4. l'information, l'éducation populaire aux grands enjeux du numérique ;
5. l'assistance aux usages, l'accès au droit ;
6. le support matériel.

Les efforts de l'État et des collectivités sur l'inclusion numérique reposent principalement sur la médiation numérique (les points 3, 4 et 5, donc). Dans le cadre du plan « France Relance », par exemple, l'ANCT (Agence Nationale de Cohésion des Territoires) finance depuis 2021 le recrutement de « Conseillers Numériques France Services » dans les associations ou les collectivités territoriales. Des « Maisons France Services » et des « Bus France Services » émaillent également nos régions.

Pour les autres points (1, 2 et 6), seul le secteur privé se positionne. On connaît, par exemple, le travail d'associations comme Emmaüs Connect pour la mise à disposition de smartphones et de cartes SIM prépayées, mais seuls les publics en grande précarité sont adressés.

La mise à disposition, dans les communes, d'accès publics, permet de répondre, en partie, aux problématiques du manque de matériel et d'accès à internet. L'accès aux téléservices mis à disposition (et souvent rendus obligatoires) par

l'état et les grandes structures compétentes dans le domaine social, est possible depuis ce type de lieu. Mais la dimension intime de l'accès au numérique n'est pas prise en compte : on ne contacte pas sa grand-mère (ou sa compagne) en visioconférence depuis un lieu public. On ne regarde pas une série ou un match de foot depuis une maison des habitants.

Sans faire l'effort de mettre à la disposition des publics fragiles du matériel et une connexion à internet de qualité à domicile, on ne pratique pas une véritable inclusion : ceux qui ont les moyens disposent d'accès dans des conditions confortables et dans l'intimité, les autres doivent sortir, par tous les temps, pour bénéficier d'un accès au numérique limité, à des horaires qu'ils ne peuvent pas choisir et sous le regard de leurs concitoyens.

La médiation numérique ne peut constituer, à elle seule, un dispositif d'inclusion numérique efficace et complet. Un travail plus ambitieux est indispensable. Nous essayons de nous y atteler (et ce n'est pas simple).

L'inclusion à l'échirolloise

L'accès au matériel

Pour la mise à disposition de matériel pour ceux qui en ont le plus besoin, la ville a choisi de s'appuyer sur une association échirolloise récente : PC solidaire (site en cours de développement au moment où cet article est rédigé). Le processus est en cours de création : notre DSI remettra son matériel usagé à cette association, qui se chargera de le reconditionner et de le remettre gratuitement, via les maisons des habitants, aux bénéficiaires.

L'association a eu l'excellente idée de se pencher sur le schéma directeur de la ville et a choisi, librement, de s'en inspirer. Le système d'exploitation par défaut devrait donc être le même que celui est en cours de déploiement : Zorin OS.

L'accès à internet

C'est le point le plus difficile à travailler, et de loin. L'offre étant exclusivement privée, nous essayons de négocier avec les FAI (fournisseurs d'accès à internet) la mise en place d'une solution très abordable à destination des bénéficiaires de logement sociaux. Des discussions sont en cours, mais aujourd'hui aucune offre

véritablement satisfaisante n'est en place. Seule proposition (pas suffisamment) connue, à destination des populations bénéficiant des minima sociaux, celle d'Orange, « Coup de pouce Internet », à 15,99€/mois.

La formation, l'information et l'assistance

Grâce à un financement de l'ANCT, la Ville et son CCAS ont pu, en 2021, recruter 4 conseillers numériques. Ils interviennent dans les maisons des habitants, les bibliothèques et la maison des associations. Spécialisés dans la médiation numérique et formés dans le cadre du dispositif de l'État ils réalisent, depuis juillet 2021, des accompagnements individuels, des ateliers et des sessions de formation. Malheureusement, l'État annonce une baisse des financements et ces emplois sont menacés. Nous travaillons donc à la mise en place d'un nouveau dispositif, pérenne cette fois-ci, et qui ne dépendra pas de financements extérieurs.



Quelques-uns de nos conseillers, au travail dans une MDH

D'autres initiatives existent à Échirolles depuis des années : « Les écrans, parlons-en ! », par exemple. Conçu par le service « éducation » de la ville en lien étroit avec le CCAS, ce dispositif part du principe qu'une bonne hygiène

numérique passe aussi par l'éloignement raisonné des écrans.

Mais encore ?

La ville a choisi de ne pas limiter son aide aux seuls habitants, mais aussi aux nombreuses associations qui animent le territoire (→ <https://asso-echirolles.fr>). Notre tissu associatif est riche de ses bénévoles, dynamique et innovant dans ses actions. Sa contribution au « vivre ensemble » est majeure. L'étude « Échirolles numérique » de 2021 a montré que l'accès aux ressources numériques était très variable en fonction des associations. Nous avons donc décidé de leur apporter une aide sur deux volets : la création de sites web et (dans un second temps) la mise à disposition d'outils numériques de gestion associative.

Le principe est simple : la DSI de la ville prend en charge l'hébergement, crée un sous-domaine dédié à l'association, installe un CMS (système de gestion de contenu) libre et gère les mises à jour (CMS, thèmes, extensions...) et les sauvegardes. 6 ateliers de formation sont organisés pour apprendre à créer son contenu et à faire vivre le site. À l'issue de ces ateliers, l'association administre son site en autonomie. En cas de problème, un forum permet d'échanger avec le formateur et les autres associations qui bénéficient du dispositif. Le point fort : si les personnes en charge du site ne sont plus en mesure de s'en occuper, un retour en atelier est toujours possible pour qu'une nouvelle équipe s'en saisisse.

Inclusion vs dégooglisation

L'efficacité du dispositif d'inclusion numérique de la ville repose sur deux piliers principaux : le schéma directeur, boussole technique et politique de nos choix, et le travail en transversalité, qui garantit une présence partout sur le territoire et la prise en compte de la problématique dans sa globalité. Rattaché à la direction du numérique, il permet une action cohérente à l'échelle de la ville.

Ce lien entre action sociale et stratégie numérique est l'une des forces d'Échirolles. Il est l'un des éléments qui permettent de faire rayonner le schéma directeur à l'échelle de la commune, et pas seulement en interne. Mais une autre façon d'agir (et surtout d'interagir) au delà sur périmètre de la ville existe. Elle fera l'objet du cinquième et dernier article de cette série.

→ L'épisode 1 (structuration)

→ L'épisode 2 (transformation)

- L'épisode 3 (solutions)
- **L'épisode 4 (vous êtes ici)**
- L'épisode 5 (fédération)

- Source `image` :
https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Eug%C3%A8ne_Delacroix_-_Le_28_Juillet._La_Libert%C3%A9_guidant_le_peuple.jpg
- Auteur : Erich Lessing Culture and Fine Arts Archives via artsy.net
- Description : Tableau d'Eugène Delacroix « La Liberté Guidant le Peuple », commémorant la révolution des Trois Glorieuses (27-28-29 juillet 1830) en France.
- Licence : Domaine public

Retrouvez-moi sur Mastodon : <https://colter.social/@nicolasvivant>