



LES PARTAGES NUMÉRIQUES DU QUOTIDIEN

Tony
Bernard

DIRECTEUR GÉNÉRAL D'IMPACT TANK

**MALGRÉ LA
DÉMOCRATISATION DES
OUTILS NUMÉRIQUES DEPUIS
LE MILIEU DES ANNÉES 2000,
UNE PARTIE IMPORTANTE DE
LA SOCIÉTÉ VIT EN DEHORS
DU NOUVEAU MONDE « TOUT
CONNECTÉ ».**

La numérisation s'accélère et reconfigure profondément les rapports sociaux, les relations avec l'administration et les services publics, les opportunités économiques et professionnelles, l'égalité de toutes et tous face aux droits fondamentaux et aux services essentiels... Elle génère des inégalités face au numérique qui sont le prolongement des inégalités sociales, territoriales, scolaires, générationnelles, économiques... Mais la digitalisation

croissante de l'économie, des services publics, de la santé et des secteurs sociaux peut également être source d'opportunités! Elle peut augmenter la productivité globale, en structurant des filières liées au numérique et en créant de nouveaux emplois dans le secteur. Elle peut favoriser de nouvelles sources de revenus en améliorant l'employabilité et en favorisant l'entrepreneuriat. Elle peut augmenter le pouvoir d'achat des consommateurs via le e-commerce et l'économie collaborative, et générer des coûts évités pour l'État.

C'est dans ce contexte que pendant plus de treize mois, le groupe de travail de l'Impact Tank « Faire numérique ensemble » a réuni une équipe d'experts et de chercheurs aux côtés d'entreprises, de représentants de l'administration

et du milieu associatif. L'équipe de recherche a recensé plus de 160 projets d'innovations sociales à travers tout le territoire, portés par des acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS), des entreprises, des collectivités territoriales, pour relever les défis de l'inclusion numérique, en matière d'accès aux outils et à une connexion, mais aussi en matière d'usage, de compétences, et de pratiques numériques.

Ces initiatives ont mis en évidence l'importance de la mutualisation (des ressources, des compétences, des infrastructures, des financements, de la collecte et de l'analyse des données...) dans la construction de réponses adaptées à tous les publics. Elle apparaît comme une constante des expérimentations qui fonctionnent localement en vue de les passer à l'échelle, et des solutions pour pérenniser les dispositifs.

Le rapport souligne ainsi la nécessité de structurer des coopérations au sein des territoires et entre les territoires pour inciter à la mutualisation des espaces et des réseaux d'inclusion numérique pour plus d'efficacité de l'action publique et privée, et permettre un meilleur usage collectif des lieux existants (lieux de proximité équipés comme les Fabriques de territoires) et des ressources matérielles et immatérielles (compétences, équipements, financements, outils et méthodes...). Parmi les solutions émergentes, figure par exemple le développement de coopératives de proximité qui assureraient une animation à l'échelle locale, une articulation entre les lieux de

terrain et les réseaux régionaux et nationaux de médiation numérique. Selon le collectif POP¹, ces coopératives ne consisteraient pas en un dispositif d'inclusion supplémentaire mais seraient pensées comme un cadre consolidant les opérateurs en place (notamment les Hubs numériques). Il est aussi recommandé d'intégrer les solutions d'inclusion numérique – *en proposant des programmes d'accès à du matériel et à une connexion abordable, en même temps qu'à des modes d'accompagnement et de formation* – à travers des démarches de mutualisation des moyens entre divers acteurs, comme le développent les « Ateliers du Bocage » par exemple, où plusieurs types de structures d'insertion sont rassemblés dans une même association.

La mutualisation se joue aussi dans la mobilisation indispensable du secteur privé pour hybrider les modes d'action et de financement de l'inclusion numérique, au regard de la dispersion des opérateurs et des ressources actuelles. Ainsi, à côté des acteurs de l'éducation populaire et de l'ESS qui ont été pionniers dans le développement de solutions d'inclusion numérique, différents acteurs privés, notamment des TIC (GAFAM, opérateurs télécoms), interviennent en tant que moteurs de nouvelles innovations (Orange Digital Center, ateliers Google...), en co-construction de dispositifs avec des structures de l'ESS (We Tech Care) ou en accompagnement de ces derniers via l'apport d'équipements, de solutions logicielles ou d'expertise dans leur

1 POP. (2022, octobre 6). Coopératives de médiateurs : Une série de 4 articles. POP. <https://www.pop.eu.com/cooperatives-de-mediateurs-une-serie-de-4-articles/>

transformation à l'échelon national et international (réseau « TechSoup »). La mutualisation des ressources doit permettre de parvenir à des modèles d'action qui soient économiquement équilibrés et duplicables, notamment grâce aux ressources matérielles des entreprises, ou encore leurs connaissances et leurs données d'usage sur les comportements en ligne de leurs clients qui fournissent des indications importantes pour analyser les pratiques et les besoins en temps réel...

Enfin, les initiatives recensées dans notre groupe de travail ont révélé la place déterminante que doit prendre la mesure d'impact dans le pilotage des organisations et des programmes, mais aussi des politiques publiques. La mesure d'impact doit fédérer acteurs publics, privés et associatifs autour d'outils communs et mutualisés, pour assurer la collecte, le traitement, l'analyse et la valorisation des données. Nos travaux ont abouti à la construction d'un référentiel d'indicateurs communs de mesure d'impact social, visant à documenter, piloter et rendre compte de la production des impacts recherchés par une organisation qui s'engage pour l'inclusion numérique, mais aussi à harmoniser les pratiques, et parler un langage commun. La mesure d'impact peut, en outre, stimuler des démarches de co-innovation avec les publics fragiles, en les intégrant dans les processus d'apprentissage et d'expérimentation, et en les associant à la définition des indicateurs, pour garantir leur pertinence, leur adéquation aux réalités de terrain et leur bonne compréhension par l'ensemble des acteurs.