

E-inclusion, comment augmenter le pouvoir d'agir avec le numérique ?



Brest 1er-4juillet 2014

Session 1 : Mercredi 2/07, 10h30-12h30 - salle b03-134

Intervention à la table ronde « Numérique et capacité d'agir au local : le pouvoir d'agir, les actions locales pour le développer. Comprendre ! »

Yann VANDEPUTTE, médiateur numérique depuis 2007 au [centre social associatif Relais 59 \(Paris 12^e\)](#) – Responsable de l'EPN [l'@nnexe](#)

Qu'il soit individuel ou collectif, le pouvoir d'agir est une énergie, un moteur que les centres sociaux cherchent à valoriser depuis qu'ils existent, c'est-à-dire, pour la France, depuis la fin du XIX^e siècle.

Dans une conjoncture sociale et politique plutôt morose où les notions de citoyenneté et d'engagement s'effritent, le numérique jouera-t-il un rôle de facilitateur pour que les individus, les collectifs et le pays tout entier prennent leur destin en main ?

Lors de notre intervention à cette table ronde, nous décrirons des situations tirées de notre expérience quotidienne où nous tenterons d'identifier des typologies d'actions où le numérique vient servir et renforcer le pouvoir d'agir.

1. AGIR INDIVIDUELLEMENT

1a. Reprendre confiance, retrouver une estime de soi, une place dans le quotidien

Les actions « réussies »

Sophie : travailleuse indépendante dans le graphisme, artiste
<http://sophie-plouvier.com/>

Josette : retraitée, ancienne acheteuse dans un grand magasin parisien, souhaitant compléter ses revenus
<http://josetterelooking.canalblog.com/>

Günther : ex-sans domicile fixe, ingénieur de formation
<http://parissdfamour.wordpress.com/>

Comment le numérique leur permet d'agir :

- Il les redynamise (confiance, estime de soi) : monter un site est un travail de longue haleine qui nécessite du courage et de la ténacité
- Il donne de la visibilité et de la crédibilité à leur activité
- Il leur permet :
 - > de (re)créer et (re)cultiver un réseau : proches, amis, amis d'amis, professionnels
 - > d'obtenir des prospects et des nouveaux clients
 - > de passer à l'acte et de se confronter à la réalité (passage du projet à la réalisation)

Les actions « en cours »

Maria : sans domicile fixe, musicienne et chanteuse : <https://www.youtube.com/watch?v=acD4LNfUMEs>

Claudine : pharmacienne, la cinquantaine au chômage

Pour ces deux personnes, le passage au numérique est une difficulté de taille. La capacité à se structurer, à planifier un travail et la volonté à s'autonomiser sur les bons outils informatiques est problématique. Un travail de coaching global, en plus des apprentissages informatiques, est indispensable.

Les freins et les difficultés

Pour que le numérique puisse jouer au mieux un rôle de facilitation du pouvoir d'agir, quelques préalables s'imposent :

- **Nécessité de maîtriser plusieurs outils informatiques et Internet** : navigateur Web, messagerie, CMS, langage HTML et CSS, client FTP, réseaux sociaux, blogs, forums de discussion, outils graphiques, etc.
- **La culture Web** : savoir naviguer et mener des recherches efficaces sur le Web, fonctionnement du Web et des moteurs de recherche, connaissances sur les techniques de référencement et les typologies de sites Web (blogs, portails, forums, moteurs de recherche, réseaux sociaux, wiki, etc.)
- **La régularité dans l'apprentissage** : investissement en temps/argent pour des cours, ateliers, pratiques à domicile ou dans nos accès libres, recherches actives en ligne ou en bibliothèque
- **L'accès à un ordinateur et à une connexion Internet**
- **Les freins psychologiques** : nécessité de sortir d'une dynamique de l'échec qui mène au découragement et à une perception négative de ses capacités, d'un sentiment d'amertume, de rancœur envers la société, de sortir d'une position de victime, d'une incapacité à apprendre par soi-même et à s'autonomiser.

1b. Se sentir utile, à différents niveaux, même modeste

Certaines personnes qui fréquentent notre centre social et [l'@nnexe](#) manifestent une envie de soutenir les actions que nous menons, dans l'espace public numérique ou ailleurs dans le centre social. Cette envie de faire et de se sentir utile se traduit à des niveaux et à des intensités variables.

Se sentir utile et actif c'est faire don :

- d'objets : petit mobilier, matériel informatique, électroménager
- d'argent : dons et micro-dons
- de son temps : bénévolat durable ou ponctuel (cours/ateliers, bricolage, fabrication objets divers...)

Voir notre page partenaires où figurent toutes les personnes qui donnent de leur temps et de leurs biens : <http://csrelais59.org/ejn/spip.php?article103> et <http://petitsdons.wordpress.com/ils-nous-soutiennent/>

Dans cette dynamique, nos sites Web (site général, sites de [l'@nnexe](#) et blog, autres sites du Relais 59) et d'autres sites externes comme [Espace Bénévolat](#) nous mettent en relation avec des personnes souhaitant agir et s'investir dans un projet social.

Dans ce domaine, le numérique apporte clairement une mise en relation, puis une mise en réseau de tous ces acteurs. Notons qu'aujourd'hui, le recrutement de bénévoles se fait à [l'@nnexe](#) pour une bonne moitié par le Web.

Un portail comme [Espace Bénévolat](#) a changé les relations entre les structures associatives et les bénévoles. Nous remarquons qu'il organise un « marché du bénévolat » où chaque partie, d'un côté l'association et de l'autre le/la futur(e) bénévole pioche dans des propositions et des offres où circulent des profils et « employeurs » potentiels jouissant d'une renommée plus ou moins avérée. Les premiers contacts ne sont plus physiques, mais virtuels et l'appréciation des uns et des autres se fait « sur catalogue » : l'annonce de l'offreur/se de service et le site Web de l'association.

1c. Améliorer ses méthodes de travail, sa communication interne et externe

Lorsque j'ai été embauché en 2007, avec la mission de créer un espace public numérique (EPN), je me suis efforcé de faire évoluer les pratiques en interne sur le plan numérique. Mon but était de renforcer le travail en réseau avec des outils tels que des sites Web, des outils partagés, des formations à destination des salariés, bénévoles et administrateurs de l'association.

Un exemple : une formation à la création de site Web a aidé Joëlle, administratrice et écrivain public au Relais 59, à mettre en place un site dédié à cette activité qui permet :
de fournir des informations aux visiteurs sur nos services et sur les autres structures susceptibles d'apporter des aides complémentaires
d'aider les autres écrivains publics de l'association dans leurs démarches

Le site est visible à cette adresse : <http://csrelais59.org/accueillep/>

Grâce à ce type d'outil, Joëlle a pu accroître son pouvoir d'agir. Elle en a profité aussi pour transmettre ses connaissances dans le domaine de la restauration de tableaux en commentant ce site : <http://restotab.wordpress.com/>

2. AGIR COLLECTIVEMENT

2a. Mobilisation pour la place Henri Frenay (v. aussi la contribution de Christophe Blanchard)

[L'@nnexe](#) est située sur une vaste place de gare : la place Henri Frenay qui longe un côté des voies de grandes lignes de la gare de Lyon (Paris 12^e). Cette place est sortie de terre au milieu des années 1990, après la destruction d'un quartier insalubre que l'on nommait « l'îlot Chalon » où vivaient des populations d'origine étrangère.

Certains habitants de l'îlot Chalon ont été relogés dans les nouveaux bâtiments construits par des bailleurs sociaux (RIVP notamment) derrière la place Frenay.

Sur la place Frenay, les immeubles sont de type ILM (immeubles à loyer moyen). Pour une bonne partie, y vivent des gens appartenant à des catégories socioprofessionnelles plus élevées (cadres du privé ou de la Ville de Paris notamment). La cohabitation entre ces habitants et les populations errantes qui naviguent en journée et la nuit sur la place Frenay est difficile. Les points de contact (autres que conflictuels) n'existent pas. Chacun ignorant l'autre.

Depuis quelques mois, nous avons décidé de créer un cercle vertueux pour inciter les gens qui vivent et travaillent sur la place à se mobiliser pour améliorer les conditions de vie de la place pour la rendre plus humaine.

Dans ce type de projet, le numérique joue un rôle d'information et de ciment entre les participants avec lesquels nous tentons de développer un pouvoir d'agir. Garder le contact et la dynamique est notre principale préoccupation. Dans un second temps, il permettra peut-être de réseauter et/ou de mener des actions plus élaborées (événements festifs, événements revendicatifs, etc.).

Le site <http://www.place-frenay.cc>

2b. Fabriquer collectivement des ordinateurs

La construction collective d'ordinateurs partagés est une autre façon de se mobiliser grâce et autour du numérique. Le but de ces ateliers de fabrication en groupe, avec des jeunes et des adultes est d'apprendre à travailler et à résoudre des problèmes collectivement dans un temps limité. C'est aussi l'occasion de prendre conscience de l'obsolescence programmée et de limiter ses déchets (DEEE). Ici, le numérique aide à réfléchir sur le numérique et les enjeux environnementaux que sa production et ses infrastructures induisent.

<http://csrelais59.org/e pn/spip.php?article229>

3. MENER DES ACTIONS POLITIQUES

Nous n'avons pas, à proprement parler de témoignages à proposer dans ce domaine précis. Néanmoins, un certain nombre d'actions individuelles et collectives nous portent à penser qu'elles relèvent du champ politique et de l'action citoyenne.

3a. Des actions politiques individuelles à portée collective

Jean-Marc : retraité, ancien bénévole anime un blog pour aller vers une nouvelle ère :
<http://nouveaumonde.clicocila.fr/>

Il présente son action de la façon suivante :

- *Un espace de découvertes, de réflexions, et d'informations occultées par les grands médias, à propos des avancées scientifiques et du mystère de nos origines.*
- *Il se veut apolitique et contre toutes les formes de discriminations.*

Même s'il s'annonce « apolitique », ce site n'est pas dénué d'intentions politiques. Sinon, à quoi bon vouloir changer le monde ?

Jacques : stagiaire retraité, débutant en informatique. En entrant dans la vie numérique, Jacques mène une formidable enquête sur les groupes d'extrême droite agissant dans la clandestinité. Il les traque pour mieux les connaître et mieux les combattre.

3b. La défense de la culture libre

L'utilisation, la promotion et la défense de l'informatique ouverte avec, notamment, les logiciels et la culture libre est pour nous une démarche politique et philosophique :

<http://csrelais59.org/e pn/spip.php?rubrique33>

<http://paris.libre.cc>

<http://www.csrelais59.org/e pn/spip.php?article230>

En gérant un parc informatique issu de machines usagées, nous entendons aussi agir, à notre niveau, contre la surconsommation, la prolifération des déchets électroniques et l'obsolescence programmée. L'important pour nous est d'expliquer à nos usagers les impacts des TIC sur l'environnement, la consommation d'énergie, le pillage des ressources naturelles de certains pays au détriment de certaines populations locales.