



inclusion

UNE ÉCRIVAINNE PUBLIQUE NUMÉRIQUE À LA BIBLIOTHÈQUE

« Nous vivons actuellement une marche forcée vers le tout-numérique comme s'il s'agissait d'une évidence. Or, ce mouvement provoque exclusion, incompréhension et colère chez les personnes âgées, les plus modestes, mais pas seulement... Tout le monde n'a pas l'équipement, l'aisance informatique ou administrative... J'ai vraiment constaté ce changement au moment où les téléprocédures ont été rendues obligatoires pour les cartes grises. » Mot de Jacques Auzou, maire de Boulazac Isle Manoire. C'est pour toutes ces raisons que Julie Laporte, écrivaine publique numérique et adjointe du patrimoine, a intégré l'équipe de Laurence Petit, directrice de la médiathèque Louis Aragon de Boulazac Isle Manoire.



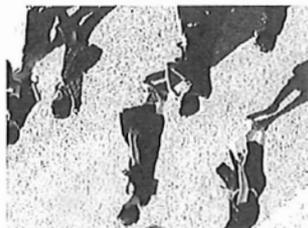
BIBLIOTHÈQUE(S) : Quel contexte vous a décidé à recruter une écrivaine publique numérique ? Pourquoi avoir opté pour un recrutement et non simplement des interventions ponctuelles ?

Laurence Petit : Le choix s'est fait assez naturellement d'installer l'écrivain numérique dans la médiathèque, lieu de médiation par excellence. La création du poste permettait de répondre plus soupagement aux besoins des usagers et également à ceux de la médiathèque dans le cadre de l'extension des horaires d'ouverture. Julie Laporte ayant déjà une expérience significative et fort satisfaisante à temps partiel dans la structure, son recrutement a été une évidence. Travaillant du mardi au samedi, elle peut recevoir les personnes actives le samedi ou même le mercredi après 18h. Nous avons fait le choix de nous adapter aux disponibilités des gens en étant flexibles et en créant un poste très polyvalent. Ce service gratuit est réservé aux habitants de la commune qui sont reçus sur rendez-vous. Les usagers de la médiathèque qui ne résident pas sur la commune peuvent être accompagnés s'ils rencontrent des difficultés en réalisant leurs démarches durant les heures d'ouverture de la médiathèque. La structure dispose en effet de postes informatiques connectés à internet, d'une imprimante qui est aussi accessible pour les usagers (service payant), et d'un scanner.

Nous avons fait le choix de nous adapter aux disponibilités des gens en étant flexibles et en créant un poste avec une grande polyvalence

BIBLIOTHÈQUE(S) : Julie, est-ce que votre activité en médiathèque a changé votre façon de travailler ? Est-ce que votre rapport aux gens est différent ?

Julie Laporte : Le fait de travailler en médiathèque évite l'isolement. Le caractère social de cette mission d'écrivain numérique étant au cœur du métier, j'ai souvent besoin de m'entretenir avec Laurence afin de faire des réunions de régulation. Travailler en médiathèque et effectuer des permanences d'accueil me permet d'être à l'aise avec le





Finally ce n'est pas juste une médiation numérique mais aussi une médiation culturelle

public et d'appréhender plus facilement ses besoins et ses demandes. En assumant deux fonctions, celle d'écrivain numérique mais aussi de bibliothécaire, je fais face à une grande diversité des tâches et j'aime beaucoup cette polyvalence. Je suis amenée à recevoir en rendez-vous des personnes qui fréquentent déjà la médiathèque, et d'autres fois des personnes pour qui ce lieu est étranger et qui viennent s'inscrire par la suite. Finalement ce n'est pas juste une médiation numérique mais aussi une médiation culturelle.

BIBLIOTHÈQUE(S) : Comment conciliez-vous vos missions d'écrivaine publique et de bibliothécaire ?

J.L. : J'ai la chance de pouvoir organiser mon temps de travail en fonction des rendez-vous souhaités par le public. J'essaie de ne pas prendre de rendez-vous sur les journées où la fréquentation importante de la médiathèque est prévisible ou si plusieurs animations sont prévues et mobilisent donc du personnel. Lorsque je ne reçois pas les usagers en rendez-vous, je me consacre à mes missions de bibliothécaire : accueil et renseignement du public, veille documentaire, équipement des jeux mais également navigation sur certains sites pour faire des recherches nécessaires et ainsi être opérationnelle lors des rendez-vous avec la population. La diversité des tâches me permet de ne pas être cantonnée à la mission d'écrivain numérique, qui demande beaucoup de rigueur et d'attention et est source parfois de tensions ou d'émotion, la confiance du public les amenant à la confiance. Mes collègues peuvent aussi être amenés à accompagner des usagers de la médiathèque dans l'accomplissement de leurs démarches administratives pour des personnes qui ne résident pas sur la commune ou



INTERVIEW MENÉE PAR LISA FERRER





pour des démarches qui prennent peu de temps car les personnes sont autonomes sur l'outil informatique et ne nécessitent qu'un accompagnement minime.

BIBLIOTHÈQUE(S) : *Quel public rencontrez-vous lors de vos rendez-vous ? Quelles sont les démarches pour lesquelles vous êtes le plus sollicitée ?*

J.L. : Le public que je rencontre est un public aux profils divers. Les usagers du service, âgés de 18 à 80 ans, peuvent être très à l'aise avec le numérique ou bien absolument novices. Il n'y a pas « d'usager type ». Certaines personnes ne possèdent pas d'outils informatiques ou bien n'ont pas accès à internet. La plupart des démarches nécessite l'usage d'un scanner ou bien encore d'une imprimante. Les personnes qui sont parfaitement à l'aise avec le numérique viennent pour des cas bien concrets où elles sont bloquées pour des démarches très spécifiques (usurpation d'identité par exemple) ou lorsque la navigation est peu accessible à un public non averti. Les usagers sont rassurés par mon statut d'écrivain numérique et par l'expérience acquise au fil des mois. Les procédures administratives sont fastidieuses pour nombre de nos concitoyens et parfois déstabilisantes. La peur de mal faire est très présente et mon aide leur permet de moins craindre de faire des erreurs.

Les démarches pour lesquelles les usagers sollicitent l'aide de l'écrivain numérique sont très diverses également. Principalement, cela concerne les pré-demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis, les cartes grises ou les demandes de logement social. Il y a encore une multitude d'autres démarches qu'il m'arrive d'effectuer. Je m'adapte à la demande et aux besoins des usagers. Il est difficile de recenser de façon exhaustive toutes les démarches pour lesquelles la population m'a demandé un rendez-vous ou a sollicité l'aide d'un de mes collègues de la médiathèque. Il ne se passe pas une semaine sans que nous ayons de nouvelles demandes qui nécessitent des recherches et un temps de préparation pour répondre efficacement. Cette mission a pour but de réduire la fracture numérique mais de mon point de vue le volet social est aussi important que la partie numérique. ■

Il ne se passe pas une semaine sans que nous ayons de nouvelles demandes qui nécessitent des recherches et un temps de préparation pour répondre efficacement

DOSSIER
LIBERTÉ, CITOYENNETÉ
BIBLIOTHÈQUE

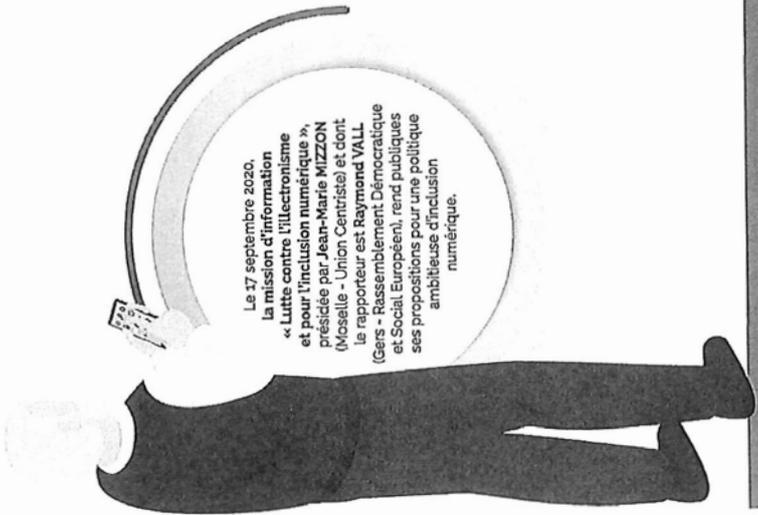
BIBLIOTHÈQUE(S)
N° 98-99 - DÉCEMBRE 2019



#ILLECTRONISME



LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME ET POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE SEPT AXES POUR UNE POLITIQUE AMBITIEUSE D'INCLUSION NUMÉRIQUE



Le 17 septembre 2020,
la mission d'information
« Lutte contre l'illectronisme
et pour l'inclusion numérique »,
présidée par Jean-Marie MIZZON
(Moselle - Union Centriste) et dont
le rapporteur est Raymond VALL
(Gers - Rassemblement Démocratique
et Social Européen), rend publiques
ses propositions pour une politique
ambitieuse d'inclusion
numérique.

AXE 1



Chiffres & constats

- 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique
- La France occupe la 15^e place sur 27 pays de l'Union européenne dans le classement de l'indice relatif à l'économie et à la société numérique en 2019
- Pendant le confinement, 5 millions de salariés en télétravail en difficulté numérique et 5 fois plus de connexions Internet (200 millions) dans l'éducation nationale

RECOMMANDATION

Évaluer plus finement l'exclusion numérique, notamment en renouvelant régulièrement l'enquête de l'Insee et en exploitant l'expérience du confinement pour analyser les usages du numérique pendant cette période



AXE 2



Chiffres & constats

- D'ici mai 2022, 100 % des 250 démarches les plus utilisées par les citoyens dématérialisées
- Seuls 23 % de sites publics en ligne sont accessibles aux personnes en situation de handicap
- 3 Français sur 5 se disent incapables de réaliser des démarches administratives en ligne

RECOMMANDATION

Passer d'une logique 100 % dématérialisation à une logique 100 % accessible, via notamment :
• la faculté d'un accès physique et/ou d'un accueil téléphonique pour l'ensemble des démarches dématérialisées des services publics
• un droit à l'erreur reconnu dans toute démarche numérique
• une accessibilité plus large des sites internet



AXE 3

Chiffres & constats

« Un plan d'inclusion numérique qui toucherait un tiers de la population cible sur dix ans, soit de l'ordre de 4,7 millions de personnes éloignées du numérique, pourrait représenter un gain de 1,6 milliard d'euros par an en moyenne sur cette période » (France Stratégie)

RECOMMANDATION

Consacrer d'ici 2022 un milliard d'euros au financement de l'inclusion numérique, et permettre ainsi de couvrir l'ensemble du territoire avec le dispositif "pass numérique"



SEPTEMBRE 2020



www.senat.fr

LUTTE CONTRE L'ILLETRONISME ET POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE SEPT AXES POUR UNE POLITIQUE AMBITIEUSE D'INCLUSION NUMÉRIQUE



AXE 4

Constat
Dans certains territoires, le manque de médiateurs capables d'accompagner les personnes vers l'autonomie numérique est criant.

RECOMMANDATION
Repenser l'offre et l'architecture de la médiation numérique :

- mobilisation et formation des agents publics et travailleurs sociaux pour repérer les fragilités numériques des Français
- une bannière unique pour toutes les offres de médiations
- professionnalisation du métier de médiateur numérique
- lancement d'un plan national de formation de médiateurs numériques et création d'un bac pro dédié



AXE 6

Chiffres & constats
58 % de l'exclusion matérielle du numérique s'explique par des raisons de coût.

RECOMMANDATION
Combattre plus efficacement l'exclusion par le coût, angle mort de la stratégie nationale pour un numérique inclusif avec la mise en place d'un «schéma équipement» pour les ménages à bas revenus, dont la remise est conditionnée à la participation à une formation financée par le pass. Étendre le droit à la connexion à Internet, expérimenté depuis 2017 dans trois départements, à tout le territoire



Chiffres & constats :

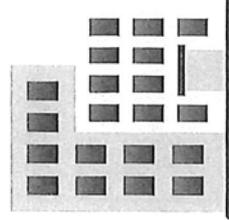
- 25 % des enseignants de moins de 30 ans déclarent ne pas avoir bénéficié de formations au numérique éducatif au cours de leur formation initiale
- 35 % de ces enseignants utiliseraient davantage le numérique s'ils étaient mieux formés à l'utilisation pédagogique des outils, et 24 % s'ils disposaient d'une meilleure maîtrise dans le domaine numérique.

RECOMMANDATION
Construire une « Éducation nationale 2.0 » qui doit être le fer de lance de la lutte contre l'illectronisme. La formation à l'utilisation des outils numériques pédagogiques doit notamment être obligatoire pour l'ensemble des enseignants des premier et second degrés, ainsi qu'aux enseignants des universités

AXE 7

Constat
Aider les entreprises à se numériser par l'achat d'équipements ne doit pas conduire à oublier la formation au numérique de leurs salariés

RECOMMANDATION
Le plan de relance doit prendre en compte le fait que les salariés des TPE-PME, les commerçants artisans et auto-entrepreneurs demeurent exclus des dispositifs de formation alors qu'ils sont les premiers à souffrir de leur manque de compétences numériques.



DOCUMENT 11 : Françoise Sigot, « Les clés de l'inclusion numérique ? La proximité et les partenariats », *La Gazette des communes*, 2020

Alors que la dématérialisation gagne du terrain, beaucoup d'usagers peinent à prendre en main les outils numériques et ne peuvent accéder à de nombreux services. En allant chercher au plus près des territoires ces exclus du numérique et en adaptant les dispositifs de formation, l'inclusion numérique prend petit à petit ses marques.

"La fracture numérique s'aggrave de jour en jour, et le confinement a été un révélateur supplémentaire. Il a montré que ceux qui étaient coupés du numérique ont souffert plus que les autres sur le plan humain comme professionnel et, en parallèle, le numérique a été ce qui a permis au pays de continuer de fonctionner" : tel est le constat sans appel posé par Raymond Vall, sénateur du Gers dont le mandat vient de s'achever et rapporteur de la mission d'information sur la lutte contre l'illectronisme.

Dans son rapport, remis en septembre au gouvernement, la mission arrivait aussi à la conclusion, appuyée par l'audition du secrétaire d'Etat au numérique, que "l'Etat était tout simplement dans l'incapacité de déployer [la politique publique d'inclusion numérique, ndlr] sans les collectivités locales".

Depuis longtemps, en effet, ce sont bien les territoires qui rivalisent d'idées et de solutions pour lutter contre l'illettrisme du XXI^e Siècle. Petit à petit, leurs pratiques se rodent et les solutions s'affinent, en partant d'un constat partagé par tous : la bataille se joue auprès de profils très hétéroclites, au plus près des populations, et quasiment avec du sur-mesure.

Et la campagne en faveur de l'inclusion numérique se prépare et se gagne toujours en allant au plus près du terrain. "Les gens n'ont pas peur de nous solliciter, ils sont également très attentifs à ce que nous pouvons leur proposer, et confiants, car nous représentons la proximité", analyse Valérie Bouvier, première adjointe au maire chargée de la transversalité, de la communication et de la participation citoyenne de Saint-Pierre-en-Faucigny (5 900 hab., Haute-Savoie).

Pour elle, aucun doute possible : la commune est le territoire qui doit abriter les actions permettant d'autonomiser le plus de personnes possibles à la dématérialisation des services. "Il faut aller à la porte des habitants", assure-t-elle.

Mesure de l'indice de fragilité

S'il ne fallait retenir qu'une méthode pour parvenir à amener un maximum d'exclus du numérique à une pratique correcte, elle tiendrait en un mot : proximité.

D'abord, en amont, pour bien cibler les besoins. "Pour réaliser le diagnostic des pratiques numériques sur notre territoire, nous sommes partis de la mesure de l'indice de fragilité numérique produit dans le cadre du programme Incubo de la préfecture de région Occitanie, mais nous l'avons complétée par une approche qualitative", révèle Anne-Claire Dubreuil, directrice de projet "transformation numérique" de l'agglomération du Sicoval (36 communes, 76 800 hab., Haute-Garonne).

Pour effectuer cette analyse, le Sicoval s'est appuyé sur La Poste, chargée de mener des entretiens auprès d'une population choisie en amont, les ménages modestes et les plus de 70

ans. En complément, les aidants ont été sollicités pour évaluer leur niveau de pratique numérique personnel et dans leur mission vis-à-vis des habitants.

Comme pour les diagnostics, le déploiement de formations à la prise en main numérique semble porter ses fruits s'il se fait au plus près des besoins. En l'occurrence, dans les communes, et même parfois dans plusieurs lieux différents grâce à des dispositifs fixes, mais aussi de plus en plus itinérants.

"L'opérationnel et le concret, comme l'information des habitants sur les dispositifs qu'ils peuvent suivre, les sites où ils trouveront de l'accompagnement, doit se faire à l'échelle de la commune, tandis que l'agglomération fédère et met en cohérence", assure Anne-Claire Dubreuil. Saint-Pierre-en-Faucigny, en mobilisant son tissu associatif et la mission locale, est parvenue à créer des ateliers numériques regroupant des jeunes et des seniors exclus du numérique. "Nous avons prévu deux ateliers, nous en sommes à huit", indique l'élue.

Elle attribue ce succès au travail de fourmi effectué au plus près du terrain pour repérer et convaincre ceux que la dématérialisation laisse au bord du chemin de se familiariser avec le numérique.

Après l'analyse des besoins, une cartographie

Un autre enseignement qui commence à se dégager des pratiques locales concerne les partenariats. Entre acteurs publics ou en mêlant public et privé, l'action groupée est la règle. D'abord, avec l'ensemble des acteurs du champ social, tels que Pôle emploi, les CAF et les missions locales, et aussi avec, dans le privé, les opérateurs de services, notamment téléphoniques, et les organismes de formation.

Ce travail en réseau permet non seulement de mobiliser des ressources, mais aussi, et surtout, de créer un écosystème, base de la mise en œuvre de solutions amenant à l'inclusion numérique. Il offre également un espace pour comparer les dispositifs et les améliorer.

C'est ainsi qu'après avoir fait appel à ses ressources internes au sein des services sociaux afin d'analyser les besoins à l'échelle des territoires qui la composent, la métropole de Lyon (59 communes, 1,4 million d'hab.) prend la main pour cartographier le réseau des acteurs locaux du numérique. "L'objectif est de favoriser l'interconnaissance et, ce faisant, par exemple de répondre à des appels à projets, ou de porter des lieux ressource en commun", explique Erwan Le Luron, chef de projet numérique à la métropole.

Dans la plupart des territoires, ce travail permet de se rendre compte que, bien souvent, ce ne sont pas les forces en présence qui font défaut pour trouver les compétences capables de lutter contre l'illectronisme, mais plutôt les moyens d'organiser leur action. Et si tel n'est pas le cas, ces cartographies ont le mérite de mettre en lumière les ressources qu'il faudra aller chercher ailleurs.

L'ingénierie des dispositifs, un défi

Reste un autre défi : celui de l'ingénierie pour monter les dispositifs, les financer et les évaluer. Là, les schémas sont moins convergents. Raymond Vall plaide pour une animation départementale.

"Une conférence des financeurs doit coordonner, dans chaque département, les interventions territoriales, publiques et privées, et permettre, partout, le déploiement du Pass numérique. Un référent inclusion numérique doit être désigné à l'échelle intercommunale, pour garantir l'infusion des offres d'inclusion numérique dans l'ensemble des territoires, y compris ruraux", réclame-t-il.

Ce modèle fait écho à celui mis en place par le Département des Pyrénées-Atlantiques, mais, à l'image du Sicoval ou de la métropole de Lyon, les communautés d'agglomération ou de communes sont aussi très souvent à la manœuvre pour se positionner en boîte à outils de l'inclusion numérique.

La région Hauts-de-France a d'ailleurs mis en place une politique incitative pour convaincre les EPCI de définir leur feuille de route en matière d'inclusion numérique. Elle "met à disposition une animation qui les aide à définir leur feuille de route et des subventions. Ainsi, 48 intercommunalités sur 92 ont aujourd'hui acté leur stratégie en matière d'inclusion numérique et ont recruté un numéricien, chargé de faire vivre leur politique.

"La région se charge d'animer le réseau de ces numériciens pour diffuser les pratiques et de l'information", décrit Caroline Larmagnac, directrice générale adjointe de la région, chargée du pôle "équilibre des territoires".

Quant à la mobilisation des moyens financiers, elle exige aussi une veille sur les outils financiers mobilisables et des compétences aiguisées pour monter les dossiers. D'autant plus qu'ils sont à aller chercher auprès de partenaires publics (collectivités, Etat, Europe), mais aussi d'acteurs privés. Un travail long et exigeant que peu réalisent aujourd'hui, préférant s'appuyer sur des dispositifs existants, notamment le Pass numérique, même s'il représente une contribution modeste au regard du coût des dispositifs.

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.
Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

Concours
FCI

Section/option
R0000

Epreuve
102

Matière
0468

