



HAL
open science

De quoi l'inclusion numérique est-elle le nom ?

Matthieu Demory

► **To cite this version:**

| Matthieu Demory. De quoi l'inclusion numérique est-elle le nom ?. 2023. halshs-04370380

HAL Id: halshs-04370380

<https://shs.hal.science/halshs-04370380>

Submitted on 5 Mar 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

De quoi l'inclusion numérique est-elle le nom ?

Matthieu Demory, docteur en sociologie, Aix-Marseille Univ, CNRS, Science Po Aix, MESOPOLHIS, Aix-en-Provence

The Conversation : <https://theconversation.com/de-quoi-linclusion-numerique-est-elle-le-nom-219370>

Dans le cadre du [Conseil National de la Refondation](#), le gouvernement français a proposé au printemps 2023 une feuille de route pour l'inclusion numérique intitulée « [France Numérique Ensemble](#) ».

Ce programme, structuré autour de 15 engagements se veut opérationnel jusqu'en 2027. Il conduit les acteurs de terrain de l'inclusion numérique, notamment les [Hubs territoriaux pour un numérique inclusif](#) (les structures intermédiaires ayant pour objectif la mise en relation de l'État avec les structures locales), à se rapprocher des préfetures, des conseils départementaux et régionaux, afin de mettre en place des feuilles de route territoriales. Ces documents permettront d'organiser une gouvernance locale et déterminerons les leviers d'actions sur les territoires en termes d'inclusion numérique.

[Ces relations avec les collectivités territoriales](#) ne sont pas neuves pour les professionnels du champ. Néanmoins, une problématique d'envergure semble se poser concernant la légitimité et la reconnaissance du travail effectué par ces acteurs. Les représentations sur l'inclusion numérique sont assez restrictives et ont tendance à n'inclure qu'une question d'accès aux droits.

Dans le cadre du [Conseil National de la Refondation](#), le gouvernement français a proposé au printemps 2023 une feuille de route pour l'inclusion numérique intitulée « [France Numérique Ensemble](#) ».

Ce programme, structuré autour de 15 engagements se veut opérationnel jusqu'en 2027. Il conduit les acteurs de terrain de l'inclusion numérique, notamment les [Hubs territoriaux pour un numérique inclusif](#) (les structures intermédiaires ayant pour objectif la mise en relation de l'État avec les structures locales), à se rapprocher des préfetures, des conseils départementaux et régionaux, afin de mettre en place des feuilles de route territoriales. Ces documents permettront d'organiser une gouvernance locale et déterminerons les leviers d'actions sur les territoires en termes d'inclusion numérique.

[Ces relations avec les collectivités territoriales](#) ne sont pas neuves pour les professionnels du champ. Néanmoins, une problématique d'envergure semble se poser concernant la légitimité et la reconnaissance du travail effectué par ces acteurs. Les représentations sur l'inclusion numérique sont assez restrictives et ont tendance à n'inclure qu'une question d'accès aux droits.

Aller au delà de l'accès aux droits

L'inclusion numérique est pour beaucoup d'individus une réponse au problème de l'accès aux droits dans un contexte de numérisation des services publics (et privés) : accompagnements pour la déclaration annuelle des impôts en ligne, pour l'actualisation de la situation sur le site de Pôle emploi ou encore pour la demande d'aides au logement.

Ainsi, en région Sud, lors des premières réunions concernant la feuille de route territoriales, un préjugé subsiste dans le discours de certaines collectivités : l'inclusion numérique ne serait l'affaire que d'accompagnements dans la réalisation de démarches administratives en ligne, pour les individus éloignés de la pratique des outils numériques. Et ceci n'est pas exclusif aux départements ou aux préfetures.

À titre d'exemple, les maisons [France Service](#) qui ont remplacé en 2019 les Maisons de Services Aux Publics (MSAP), représentent des lieux de médiation numérique où des conseillers numériques guident les citoyens dans leur appropriation des services publics en ligne. Cependant, le [processus d'inclusion numérique](#), opéré par les professionnels de la médiation numérique depuis plus de 20 ans, ne se résume pas à cela, bien au contraire.

Le rôle de la médiation numérique

Il se déroule une véritable croisade sémantique de la part des acteurs de la médiation et de l'inclusion numérique pour asseoir leur expertise dans différents domaines : l'éducation aux médias et à l'information, l'éducation aux et par les jeux vidéo, l'employabilité, la parentalité numérique (accompagnement des parents dans leurs usages numériques et ceux de leurs enfants), l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap, la sensibilisation aux enjeux environnementaux liés aux usages des outils numériques, etc.

L'inclusion numérique est un processus incarné dans une relation pédagogique permise par ces professionnels, ayant pour leitmotiv la transmission de savoirs, de savoir-faire et de compétences en lien avec la culture numérique.

Ces acteurs (médiateurs ou médiatrices numériques, conseillers ou conseillères numériques, agents d'accueil, médiathécaires, directeurs ou directrices d'association, formateurs ou formatrices, etc.) ont pour mission d'éveiller du sens chez les citoyens dans leurs usages des outils numériques, de leur permettre une meilleure compréhension des enjeux liés à leur environnement numérique.

Plusieurs pratiques pour favoriser l'inclusion numérique

L'introduction aux usages de bases est une dimension fondamentale de l'inclusion numérique. Que cela soit des ateliers d'initiation à la bureautique, à la navigation sur Internet, à la classification de documents sur un bureau, à la manipulation de logiciels spécifiques de retouche d'images, etc., la médiation numérique d'initiation constitue le b.a.ba de l'inclusion numérique.

L'éducation aux médias et à l'information est également une pratique ancienne de l'inclusion numérique. De la création de chaînes télévisées ou de podcasts avec des habitants du quartier ou des scolaires, à la tenue d'ateliers à l'aide de dispositifs tel que le jeu de plateau « [Médiasphère](#) » dans l'optique d'accompagner les plus jeunes dans leurs usages des réseaux sociaux, de nombreux projets sont mis en œuvre dans les structures de médiation numérique afin d'accompagner les publics dans un rapport plus éclairé aux médias et à l'information.

L'éducation au et par les jeux vidéo constitue un autre exemple de la diversité des pratiques d'inclusion numérique. Ce format peut s'opérer dans des médiathèques ou lors d'ateliers de mise en pratique avec par exemple comme objectif le développement de la coopération à l'aide de [jeux dédiés](#). Des moments de sensibilisation des parents y sont souvent organisés autour du fait que les jeux ne sont pas nécessairement violents et que [leurs enfants ne souffrent pas d'addiction](#).

La formation et le développement de l'employabilité des publics représentent également un champ d'expertise important de l'inclusion numérique. De l'accompagnement vers l'emploi (création de CV, appropriation du site de Pôle emploi, perfectionnement des candidatures notamment [à l'aide des jeux vidéo](#), etc.) à la transmission de compétences spécifiques (création de site web, design graphique, montage vidéo, programmation informatique, marketing digital, etc.), l'inclusion numérique opère dans le sens de l'insertion professionnelle des citoyens.

Les professionnels contribuent également à la recherche de solutions numériques [pour les personnes en situation de handicap](#), à la promotion des arts numériques, à la sensibilisation aux enjeux environnementaux liés aux usages des outils numériques, etc.

Pour une reconnaissance des expertises de l'inclusion numérique

Un enjeu considérable de reconnaissance symbolique du groupe professionnel de la médiation numérique, agissant au quotidien pour l'inclusion numérique de leurs publics, est alors à l'œuvre, et ce plus que jamais, dans une dynamique d'application d'actions publiques y étant dédiées.

L'inclusion numérique recouvre donc de nombreuses expertises, se spécialisant dans de multiples champs d'actions.

Certes, les professionnels opèrent pour un accès aux droits dans le cadre de la numérisation des services publics, mais également autour de questions liées aux médias, à l'information, aux jeux vidéo, à la formation, à l'emploi, à l'environnement, à l'accessibilité et à la parentalité. Et bien plus encore, l'inclusion numérique se présente comme un levier pour l'inclusion sociale de tous les citoyens.