



## L'inclusion numérique : un enjeu de résilience pour les territoires fragilisés

L'exemple du projet européen My Smart Quartier (MSQ)

« My Smart Quartier » est un programme d'échange européen (ERASMUS +) en matière d'innovation et d'échange de pratiques autour de la thématique de l'inclusion numérique au service de la participation citoyenne. Initié en septembre 2017, pour une durée de 3 ans, le projet réunit 6 partenaires représentant 4 pays : un cabinet de conseils chef de file (ESC2 Associés - France), deux universités (UPV pour l'Espagne et le POLITO pour l'Italie), une Agence de développement (ADC Moura pour le Portugal), un centre social (AAGESC Salon-de-Provence) et une collectivité locale (Ville de Salon-de-Provence). Depuis, au regard de l'importance des enjeux, la métropole d'Aix Marseille Provence a rejoint la dynamique de travail, en tant que témoin privilégié des travaux menés.

Rythmé par des temps forts que constituaient les 5 « mobilités apprentissage » le projet a aussi favorisé les échanges à distance tout au long de son déroulement. Lors de chaque mobilité, un acteur a pu accueillir pendant 5 à 6 jours ses partenaires et les inviter à découvrir son territoire, ses enjeux, ses acteurs et ses initiatives. Chaque rencontre était l'occasion de valider une « étape » et de tirer le bilan des expériences de chacun, pour mieux se projeter dans la suivante : constats, analyse des besoins, partage d'outils, de méthodologie et expérimentation.

Alors que ce projet arrive à son terme et que se dégagent des enseignements, éclate en Europe la crise sanitaire du Covid19. Les 4 pays européens auxquels appartiennent chacun des participants sont particulièrement concernés et leur gouvernement ont mis en place des mesures de confinement. Elles exacerbent durablement la relation de chacun au numérique, au moment où sociologues, journalistes, philosophes et militants alertent sur le renforcement des inégalités induites par la situation et par de fortes différences en termes d'équipement, d'usage, d'infrastructure. Une situation inédite qui renforce la place de la médiation numérique dans les nouvelles relations aux citoyen-nes. Un sujet au cœur des enseignements de ce projet.

### CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis une dizaine d'années, la digitalisation de nos sociétés dessine les contours de la ville du futur. Elle s'illustre par un concept, celui de Smart city faite de technologie, de capteurs et d'un quotidien facilité par les machines. La quasi-totalité des services publics en Europe ont succombé aux charmes de ce modernisme, voyant là une opportunité nouvelle de faire des économies et de permettre une certaine démocratisation de leurs services. En parallèle, le développement d'une société européenne de la connaissance implique de s'attaquer à la « fracture numérique ».

« En France, selon les études, on estime entre 15 et 20% la part de Français.es n'allant jamais sur Internet. Près de 40 % de la population est mal à l'aise avec les démarches en ligne. »

Or, jusqu'à présent, cette conception de la ville et de sa vie moderne s'est centrée sur la question des équipements et des infrastructures, moins sur celle des usages et des compétences des individus à se saisir de ces nouveaux outils. Si la France fait figure de retardataire en Europe en matière d'utilisation d'Internet, elle entend rattraper son retard grâce à la stratégie Action Publique 2022 visant le tout dématérialisé des services d'Etat d'ici 2 ans. Cette ambition laisse entrevoir tout le travail de rattrapage à faire auprès des publics souffrant d'une fracture numérique bien plus importante qu'on ne

le perçoit. On observe dans les faits un continuum de situations d'accès plus ou moins facile aux ressources numériques qui reflètent les inégalités socio-économiques. En France, selon les études, on estime entre 15 et 20% la part de Français.es n'allant jamais sur Internet. Près de 40 % de la population est mal à l'aise avec les démarches en ligne.

Le rapport du Défenseur des Droits intitulé « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » (janvier 2019) souligne qu'au-delà de la démocratisation des services publics grâce à la technologie, les mécanismes d'exclusion sont également très forts. Sont en cause la présence des infrastructures nécessaires, la question de la présence ou non des équipements (ordinateurs, tablettes, smartphones) dans les foyers, et enfin des compétences numériques individuelles.

Afin d'y faire face, de nombreuses initiatives portées par les acteurs publics et privés locaux voient le jour un peu partout en Europe. Parmi elles, le projet My Smart quartier (MSQ) entend proposer un modèle de formation à destination de l'ensemble des professionnels travaillant au contact des populations les plus fragiles dans les quartiers populaires. La période de confinement a révélé au grand jour la problématique de l'exclusion numérique, notamment dans le champ de la continuité éducative pour les enfants non pourvus d'équipement. Au-delà des matériels, les réponses à apporter ne peuvent faire l'impasse sur l'accompagnement et la médiation numérique à fournir. Il s'agit d'un travail de dentelle autour de la capacité de familles et des enfants à gagner en autonomie dans un monde devenu digital. L'autonomie visée ne signifie pas tout savoir faire tout seul, mais véritablement partager les ressources, les connaissances et les compétences à l'échelle d'un micro territoire. En cela, les apports du projet MSQ viennent alimenter la réflexion.

## DES CONSTATS PARTAGÉS : POUR RÉPONDRE AUX INÉGALITÉS, REPENSER LA PÉDAGOGIE

### Les fractures numériques : un constat commun, des situations diverses

Focalisés sur la problématique des territoires présentant des fragilités socio-économiques, la grande diversité de quartiers représentés dans l'étude menée par chacun des partenaires des 4 pays européens témoigne de **l'universalité de la fracture numérique**. Qu'il s'agisse du barrio de sete e meio à Moura (Portugal) avec ses 400 habitants ou de celui de Mirafiori Sud à Turin (Italie) avec sa population de plus de 30 000 personnes.

L'illectronisme est partout et touche des franges de la population particulièrement exposées au décrochage. Pour autant, il est très difficile de dresser un profil type des personnes en situation d'exclusion digitale. Les états des lieux et les enquêtes montrent que si ces territoires populaires concentrent les besoins, toutes les tranches d'âges de la population sont concernées, avec des besoins divers. Le point commun réside plutôt dans le faible niveau de diplôme et le niveau de précarité.

### Repenser la pédagogie

Autre constat commun et non des moindres, **l'inefficacité des réponses proposées** par les formations dites classiques de médiation numérique par les acteurs sociaux. Face à un public aussi varié qu'il appelle une diversité d'approche en termes de contenu, l'ensemble des expériences menées dans les pays partenaires pointent leurs propres limites. S'ajoutent à cela **des médiateurs numériques souvent en manque de formation** dans des espaces informatiques désertés par leurs bénéficiaires.

La médiation numérique n'est pas un simple accompagnement à la prise en main. A l'image de l'outil qu'elle

propose de découvrir – Internet – elle interpelle de nouveaux schémas de pensée avec une multitude de tiroir à ouvrir. Elle ne peut être dispensée par des stagiaires ou des services civiques employés pour suppléer au manque des moyens humains des organismes publics. La médiation numérique nécessite méthode, rigueur et contenus pour répondre à un objectif précis qui est à fixer collectivement préalablement.

Tous les agents de terrain ne sont pas formateurs numériques, mais devant l'ampleur de la tâche, il est clair tous devraient être en capacité de jouer un rôle de médiateur face au numérique. Ce qui pose la question : qu'est-ce aujourd'hui qu'un médiateur numérique, doit-il être formé en tant que tel, ou doit-il plutôt être en capacité de maîtriser des contenus nouveaux selon des méthodes pédagogiques éloignées de celles que nous connaissons ?



> L'association portugaise ADC Moura oeuvre pour l'apprentissage du numérique auprès des populations tziganes.

## LES CONDITIONS D'UNE INCLUSION SOCIALE NUMÉRIQUE

Aucun pan de la vie quotidienne n'échappe aujourd'hui à l'usage d'Internet : relations amicales, commerciales, rapports aux services publics... Ce dernier point est bien à l'origine des préoccupations du gouvernement français qui redoute un décrochage massif des citoyens (accès et rupture de droits) au regard de leurs démarches administratives en ligne. Pour répondre aux nouveaux besoins créés par la dématérialisation en France, les centres sociaux et structures de proximité sont sur sollicités en termes d'accompagnement. Les points d'accueil numérique et les permanences dédiées se sont démultipliés. Il s'agit le plus souvent de « faire avec » parfois « à la place de » le citoyen en tenant compte de toutes les limites en termes de responsabilité juridique et de respect de la vie privée. Le positionnement des « accompagnateurs » digitaux est loin d'être simple lorsque le traitement des dossiers implique des données privées relatives aux droits sociaux ou encore à la situation fiscale des individus.

Au-delà des études et des bonnes pratiques mises en partage et en débat, le projet My Smart Quartier ouvre des perspectives de réflexion auxquelles chaque partenaire a contribué. Les premiers résultats portent donc tant sur la nouvelle relation à

installer entre citoyen apprenant et médiateur, contenu à co-créer, ou encore posture à adopter.

### Des formations centrées sur l'apprenant

#### L'humain au cœur d'une communauté d'apprentissage

Il existe donc quasiment autant de contenus à mettre en place que d'individus à former en tenant compte de ses propres besoins quotidiens et usages du numérique. Ce constat s'impose à tous et laisse entrevoir une double nécessité :

- Conserver des espaces et des temps où la dimension humaine prime sur le virtuel
- Construire l'apprentissage en fonction du contexte de l'apprenant et du formateur au-delà de la seule question digitale (un projet de quartier par exemple).

Si ces éléments ne sont pas nouveaux, ils n'étaient pas attendus sur la question digitale. En cela, ces deux conditions pour réussir la lutte contre l'illettrisme numérique renvoie à des pratiques qui existent ailleurs en matière d'accompagnement social. La technique des pairs à pairs consiste à former un médiateur qui ira vers des personnes qui lui ressemble pour l'appuyer dans une démarche particulière. Cette pratique s'appuie sur l'hypothèse que la communication et les échanges sont facilités par une certaine proximité dans les profils socio-économiques des deux personnes.

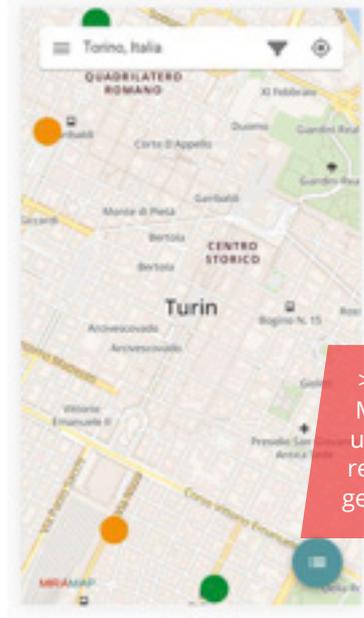
### ILLUSTRATION L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR L'ASSOCIATION ADC MOURA AU PORTUGAL

ADC Moura s'appuie beaucoup sur cette pratique dans le travail qu'elle conduit auprès des populations tziganes, en passant par des intermédiaires eux-mêmes issus de cette communauté. Cette recherche de proximité peut aller jusqu'à y inclure les liens familiaux. Ainsi, la relation enfant / parent peut s'avérer un excellent point d'appui dans l'apprentissage du numérique chez les adultes. Les enfants éprouvent une grande fierté à « montrer » à leurs parents, faisant ainsi tomber les réticences de ces derniers heureux de ce moment de complicité. Le centre social de l'AAGESC, en tant qu'opérateur de terrain, est amené à recourir aux mêmes méthodes dans son travail de proximité avec les habitants.

#### L'approche citoyens – usagers

Forts de l'ensemble de ces constats, les professionnels de la médiation numérique militent pour une mobilisation du numérique dans l'ensemble des activités d'accompagnement social, aussi bien en termes d'outils (pédagogie sur tablettes et smartphones) qu'en termes de méthodes (approche usagers UX). L'appropriation des nouvelles technologies ne pourra se faire qu'à une double condition :

- Que la finalité de la démarche soit dès le départ clairement et naturellement identifiée par le bénéficiaire.
- Que l'utilisateur – citoyen soit au cœur



> La plateforme collaborative MIRAMAP à Turin a développé une appli citoyenne pour repérer les dysfonctionnements de gestion urbaine.

du dispositif dès la conception des contenus pédagogiques, voire dans sa co-création. La contribution des spécialistes de l'UX design et de l'expérience usager est particulièrement riche.

Cette double approche a beau s'appuyer sur des problématiques relativement nouvelles, elle reprend le vieux proverbe africain : « Si tu donnes un poisson à un homme il mangera un jour ; si tu lui apprends à pêcher, il mangera toujours ». Il s'agit donc à créer les contenus pédagogiques avec les apprenants eux-mêmes pour répondre à leurs besoins spécifiques. Apprendre à pêcher, mais en fonction des techniques et méthodes les plus adaptées à celui qui doit apprendre.

### ILLUSTRATION LA PLATEFORME COLLABORATIVE MIRAMAP À TURIN (ITALIE)

Ce projet est basé sur l'utilisation d'un outil de « crowdmapping, c'est-à-dire d'implication des habitants pour repérer sur une carte les dysfonctionnements en termes de gestion urbaine et permettre ainsi de contribuer à apporter des réponses concrètes aux nouveaux modes de relations entre habitants et institutions. L'objectif était de permettre aux habitants du quartier populaire de Mirafiori, à Turin, de participer, en tant que citoyen à rendre visible les altérations de leur cadre de vie et ainsi de permettre à l'administration publique d'y apporter des réponses opérationnelles favorisant ainsi une meilleure cohésion sociale. Ce projet a été primé, permettant la création d'une plateforme plus large pour pouvoir toucher davantage de publics.

> Pour en savoir plus : <https://www.miramap.it/>

### La création de contenus : l'apport des pédagogies actives et de la créativité

Face aux changements technologiques et sociétaux constants de notre société et aux défis liés à la « fracture numérique », les formations à la médiation numérique doivent intégrer les enjeux de solidarité, de respect, d'ouverture, de réflexivité, de pouvoir d'agir et de pensée divergente, pour trouver des réponses créatives et adaptées aux besoins sociaux. D'où l'importance de permettre aux futurs médiateurs numériques de développer des attitudes flexibles et transformatrices pour des individus comme pour des groupes. Selon le pédagogue Freire, une communauté d'apprentissage est un groupe de personne qui a conscience d'avoir un problème ou un besoin commun. C'est le groupe qui va résoudre le problème indépendamment du niveau de chacun et à partir du principe du droit à l'éducation pour chacun.

Les formations de « médiateurs numériques » pourraient donc s'inspirer des méthodologies actives appliquées aux communautés d'apprentissages, mais aussi de méthodes de « méta-créativité », sur le modèle des méthodes de « pensées latérales » théorisées par Edward de Bono. Ces techniques qui peuvent utiliser des mécanismes d'analogie (relations forcées, catalogue...), d'imagination (brainstorming, brainwriting, scamper...), de



> À l'occasion des Fallas de Valencia, l'UPV a accompagné les habitants dans la production de llibrets 2.0.

décomposition (6 chapeaux, 5 sens, analyse morphologiques...). Les médiateurs peuvent également s'appuyer sur des technologies qui favorisent la participation (par exemple, Socrative, Kahoot, Plickers, Format, Factory...).

### **ILLUSTRATION L'ACCOMPAGNEMENT D'HABITANTS DANS LE CADRE DU FESTIVAL DES « FALLAS », À VALENCE (ESPAGNE)**

L'Universitat Politècnica de València (UPV) a mis en œuvre un projet d'accompagnement d'habitants impliqués dans des associations du mouvement artistique et culturel « Fallas de Valencia ». Lors de ce festival annuel emblématique de la ville, les associations de quartier publient un « llibret » qui recueille des textes de nature satirique liés au monde des Fallas et servent ainsi de mémoire des activités. Alors que la tradition du llibret date du milieu du XIX<sup>ème</sup> siècle, on remarque un désintérêt pour cette pratique qui se limite à de petits contenus. Or, cette pratique représente une opportunité en termes de participation citoyenne dans la vie du quartier. C'est pourquoi l'UPV a choisi d'accompagner un groupe d'habitants à investir cette production au travers de pédagogies actives et la mobilisation d'outils numériques (Par exemple, trello, asana, educapla, telegram, postermymwall, feuilles de calcul de

Google...). Résultat : un llibret 2020, en 2 versions (papier - avec l'intégration de liens vers des éléments numériques- et numérique) suscite la fierté des participants et la reconnaissance des institutions, notamment au travers l'obtention d'un prix au sélectif concours de promotion et d'utilisation du Valencien de la Generalitat Valenciana. Le projet a permis de mettre en valeur cette production et de créer une dynamique positive de participation tout en favorisant l'inclusion numérique des habitants et l'implication de commerces du quartier. A l'occasion du bilan, des opportunités et des axes d'amélioration ont été identifiés et le résultat globalement positif incite l'UPV à renouveler et diffuser cette expérience.

### **Susciter l'intérêt par des démarches ludiques**

C'est ainsi qu'au cours du projet My Smart Quartier, l'ensemble des partenaires ont pu se rendre compte de la place primordiale d'un double stimulus dans l'ensemble des démarches présentées : l'importance des notions de jeu et de gain. Loin des critiques consistant à relever une infantilisation de la société, le caractère ludique de l'apprentissage représente l'une des conditions d'appropriation rapide des outils numériques. Il est d'autant plus rapide que l'intérêt (économique, monétaire, ou narcissique par la revalorisation de l'estime soi) est immédiatement perceptible.

### **ILLUSTRATION LE PROJET MUV (MOBILITY URBAN VALUES)**

Le projet MUV, soutenu par des fonds européens consistait à changer la perception des trajets tout en modifiant ses habitudes de mode de déplacement. Amsterdam, Barcelone, Palerme... ont participé à ce projet. Sur un parcours donné, en acceptant de « jouer le jeu » en utilisant un mode de déplacement doux, les participants cumulaient des points et gagnaient des coupons chez les commerçants implantés sur le parcours. La marche, le vélo, le co-voiturage ou les transports en commun sont les modes de déplacements visés par le jeu et permettant ce cumul de crédits.



> Fabrication de visières dans le fablab du centre social Aagesc en avril 2020.

### Des lieux de proximité : liens de confiance et expérimentation par « le faire »

Depuis 5 à 10 ans, des lieux hybrides se créent et se développent en Europe, sous la forme de « Tiers lieux » et autres « FabLabs ». Leur point commun est celui de proposer des espaces de vie et d'activités ouverts aux usagers autour d'une culture de la « fabrication », du lien, de l'autonomie et de l'accessibilité. Développer ce type de lieux dans les quartiers prioritaires permettrait de répondre au besoin de proximité, de convivialité et d'individualisation dans la médiation numérique. Ils peuvent représenter des lieux privilégiés pour développer le lien social et le pouvoir d'agir des habitants.

#### ILLUSTRATION

### LA CRÉATION D'UN FABLAB AU CENTRE SOCIAL AAGESC

Dès son arrivée en tant que chef de projet numérique au centre social Aagesc en 2017, Sabrina Baldacci avait l'idée de développer un lieu de type « fablab » dans l'objectif d'impulser une dynamique à destination des jeunes du quartier. C'est dans cet esprit que des « ateliers bidouilles », ont été mis en place, en partenariat avec l'addap13 : premiers pas vers la promotion de la culture du « faire », qui a rencontré un succès rapide auprès du public ados et jeunes adultes. L'implication de l'équipe dans le programme d'échange Erasmus + « My Smart

quartier » a servi de catalyseur pour aller plus loin. Les rencontres, sensibilisation et visites de lieux ont facilité l'adhésion de l'équipe élargie au projet et permis de comprendre les enjeux connexes en termes « de participation citoyenne », « d'inclusion numérique » et de développement du pouvoir d'agir. Une série d'opportunités a favorisé la création du tiers lieu numérique du centre social Aagesc : le début d'un projet NPNRU aux Canourgues et la volonté d'impulser un projet « smart quartier », l'appel à projet de la fondation Orange en 2018, l'appel à manifestation d'intérêt national « fabrique de territoires », partenariat avec la mission locale. Après avoir suivi une formation courte de « fablab manager », et obtenu le financement de la fondation Orange, les deux référentes du projet, ont eu la joie d'inaugurer le « fablab » du centre social en octobre 2019, à l'occasion de l'accueil d'une mobilité du projet « My Smart Quartier ». Le contexte de ce printemps 2020 a encore accru la visibilité du lieu et de son potentiel, puisque dès le début de la crise sanitaire, le fablab s'est mobilisé dans la production de visières à destination du personnel soignant. Aujourd'hui, l'utilité du lieu est mieux comprise et des projets solidaires émergent comme celui de la fabrication de prothèses pour des personnes handicapées.

Il est nécessaire de rappeler que ces lieux de proximité d'expérimentation et de formations ne peuvent à eux seuls répondre aux besoins générés par la dématérialisation. Ainsi, dans son rapport « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », daté du 14 janvier 2019, le Défenseur des droits recommande « l'adoption d'une disposition législative au sein du code des relations entre les usagers et l'administration imposant de préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée ».

## DES MODÈLES D'ACTION LOCALE À RÉINVENTER

### La question des modèles économiques

En France, les structures de proximité en général, et les centres sociaux en particulier, sont placées en première ligne pour prendre en charge les conséquences directes de la dématérialisation des politiques publiques. Ces nouvelles missions qui leur sont apparues en même temps que la dématérialisation des démarches en ligne ont généré un surcroît de travail qui entrent désormais dans leur fonctionnement général sans moyens humains ou financiers supplémentaires. La crise sanitaire liée au COVID-19, si elle a permis de dégager des financements exceptionnels, illustre aussi le besoin de repenser le modèle économique de ces structures de proximité. Les dotations publiques à elles-seules ne pourront répondre au défi d'ampleur de l'inclusion numérique, qu'il se manifeste par des files d'attente devant les centres sociaux ou par de la médiation numérique à distance.

« Les dotations publiques à elles-seules ne pourront répondre au défi d'ampleur de l'inclusion numérique [...]. »

Les pays européens du Sud de l'Europe, les acteurs sociaux de terrain ayant déjà largement intégré la rarefaction des crédits publics dans leur logiciel comptable proposent **des modèles économiques hybrides**. Pour accompagner la transition numérique, les maisons de quartier en Italie proposent aujourd'hui des fonctions d'accompagnement social pour partie financées par des services aux particuliers payants. Ainsi, il n'est pas rare de trouver en un même lieu, des associations éducatives partageant les locaux avec des espaces de restauration, ou encore des espaces de co-working à destination de travailleurs nomades. Ces hybridations de fonctions, au-delà de la multiplication des sources de financements, facilitent une certaine

mixité des publics qui fréquentent ces lieux.

### La collaboration entre recherche et pouvoirs publics

Les projets présentés lors de la mobilité-apprentissage à Turin illustrent de la meilleure des manières la forte implication des entreprises, et plus particulièrement des grands groupes privés à l'image du Groupe Agnelli (propriétaire de Fiat) et de sa Fondation. Le potentiel de développement des activités numériques ne laisse pas le secteur privé traditionnel indifférent, au point d'axer une grande partie de sa recherche-développement (R&D) sur les innovations technologiques. Ce rapprochement se manifeste par le financement direct de Tiers-lieux en partenariat avec d'autres entreprises du secteur (exemple de Siemens). Le développement des voitures intelligentes représente un segment qui tend à rapprocher les constructeurs automobiles des entreprises et start-up du digital. Si la question de l'inclusion n'est pas posée d'emblée, elle le sera inévitablement dans un avenir proche. Les contraintes de mobilités que nous avons connu durant les 6 semaines de confinement appellent à repenser nos mobilités urbaines, y compris et surtout pour les populations les plus enclavées. La collaboration entre une recherche privée au service d'un intérêt général et des acteurs publics locaux trouve des raisons d'être évidentes. Dans ce schéma, la recherche publique aux côtés des collectivités locales demeure les garants de l'approche inclusive des différentes innovations à déployer.

### Vers les nouveaux paradigmes de l'action territoriale

Par l'entrée inclusion numérique et illettronisme, c'est tout le champ des politiques de développement local qui est réinterrogé tant dans ses missions que dans ses pratiques. Jamais la ville globale proposée par Saskia Sassen au début des années 90 n'a eu d'aussi fortes résonances dans nos quotidiens, et dans les politiques territoriales. L'accélération technologique de ces 10 dernières années et les fractures nouvelles

qu'elle induit sont venues amplifier celles qui existaient déjà. Le « tout dématérialisé » qui nous attend demain fait naître de nouvelles inquiétudes. Un effet miroir joue comme un révélateur des failles de nos politiques traditionnelles. La question de l'accès aux droits et aux services publics se pose désormais sous une autre forme – l'accès au numérique sous toutes ses formes (capacités, supports, matériels) – sans pour autant avoir résolu les problèmes plus anciens.

« Par l'entrée inclusion numérique et illettronisme, c'est tout le champ des politiques de développement local qui est réinterrogé tant dans ses missions que dans ses pratiques. »

Les pouvoirs publics locaux et les acteurs de terrains sont donc réquisitionnés à la fois dans leurs capacités à poursuivre les efforts déployés depuis des années pour recoller les morceaux entre citoyens, administrations, politiques publiques. Dans le même temps, plus que jamais les « isolés du numérique » sont à prendre en compte. Le tout avec une rapidité et une agilité qui perturbent le rythme des administrations et des politiques publiques du long terme.

Le défi est bien global comme le montre la convergence des problématiques posées au niveau européen par le programme My Smart Quartier, initié dans le cadre d'ERASMUS+. Mais les solutions sont quant à elles à trouver au plus près du terrain. C'est tout l'objet de ce projet qui éclaire sous une autre lumière les enjeux liés à l'inclusion numérique. Il s'agit aujourd'hui de **construire l'ensemble des dispositifs publics avec les usagers – citoyens** qui en sont les principaux bénéficiaires. La question porte donc bien sur la place de la mobilisation des habitants dans nos dispositifs qui ne peuvent plus être pensés sans l'apport évident des outils numériques, ni même de leurs méthodes organisationnelles.

## POUR CONCLURE

La transversalité et l'approche pluridisciplinaire, construite sur une gouvernance technique horizontale, deviennent de fait des composantes structurelles de tout projet de développement local. Un tel changement appelle de ricochet, l'ensemble des acteurs du système à se redéfinir ou préciser leur cœur de mission. Tout comme elle suppose d'inventer de nouvelles modalités de fonctionnement et de financement, ainsi que d'autres articulations entre partenaires. Dans ce nouveau puzzle, où chacun détient une partie de la solution au problème collectif. Cette situation donne toute son opérationnalité au concept de « territoire apprenant », où les acteurs du développement local et les citoyens apprennent les uns des autres. De la rencontre entre les « nouveaux » médiateurs numérique, les citoyens, les acteurs publics, disposant d'outils numériques performants, né la métropole inclusive de demain.

## POUR ALLER PLUS LOIN

### ACCÈS AUX DROITS

- CHAPRON, Guy, « *Quand l'écran remplace les personnes, quelle place pour la médiation ?* », La Fédé, 2019 [http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice\\_display&id=81614](http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice_display&id=81614)
- Centre de recherche Askoria « *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation* ». Université Rennes II, 2019 [http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice\\_display&id=81590](http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice_display&id=81590)

- Le Défenseur des Droits « *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* », rapport, janvier 2019

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/demataterialisation-et-inegalites-daccés-aux-services-publics>

- MAZET, Pierre, « *Dématérialisation des services publics et accès aux droits, quels enjeux ?* », Profession Banlieue, 2019 / [http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice\\_display&id=81758](http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice_display&id=81758)

### NUMÉRIQUE

- KAMBOUCHER, Denis, MEIRIEU, Philippe, STIEGLER, Bernard (...) « *L'école, le numérique et la société qui vient* », Ed Mille et une nuit, 2012 [http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice\\_display&id=65094](http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice_display&id=65094)

- OUISHARE et CHRONOS « *Capital numérique. Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires 2018-2019* », Le Lab, 2020 [http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice\\_display&id=81721](http://cosoter-ressources.info/index.php?lvl=notice_display&id=81721)

### EN LIGNE

- Le site du projet : <https://mysmartquartier.eu/>
- La page facebook du projet : <https://www.facebook.com/pg/MySmartQuartier/>
- Le projet Miramap : <https://www.facebook.com/miramap.polito/> et <https://www.miramap.it/>
- Le projet MUV : <https://www.muv2020.eu/>
- Présentation du projet Smart Quartier des Canourgues : <https://prezi.com/p/ndgbs-vwnqry/>

## LES PARTENAIRES DU PROJET

- > Le programme erasmus + : <https://info.erasmusplus.fr/>
- > L'agence européenne Erasmus + France : <https://agence.erasmusplus.fr/>
- > La ville de Salon de Provence : <https://www.salondeprovence.fr/>
- > Le centre social Aagesc : <https://www.facebook.com/Aagesc/>
- > Le cabinet ESC2 : [contact@esc2-associes.com](mailto:contact@esc2-associes.com)
- > Politecnico di Torino : <https://www.polito.it/>
- > L'association ADC Moura : <https://www.adcmoura.pt/>
- > Universitat Politècnica de Valencia : <http://www.upv.es/>

