

Appel à projets

08 Février 2021

-

Outiller la médiation numérique

Conception-réalisation d'un prototype
de mobilier fonctionnel abouti.

Introduction

"Accompagner une personne à s'approprier les outils numériques est aujourd'hui une mission essentielle mais complexe. Il faut rassurer, dépasser les freins, aiguïser la curiosité, même un peu faire rêver en donnant à voir les opportunités que porte le numérique. Pour toutes ses raisons et en parallèle de l'initiative que le Gouvernement porte de recruter 4 000 Conseillers numériques, il est temps de proposer de nouveaux équipements plus attractifs, plus accessibles, plus modernes et confortables à tous ceux qui oeuvrent à rapprocher le numérique du quotidien de tous les Français. Pour relever ce défi, votre créativité est la bienvenue".

Cédric O, Secrétaire d'Etat chargé de la Transition Numérique et des Communications Électroniques.



L'appel à projets

Lors de l'ouverture de l'édition 2020 de l'évènement Numérique en Commun[s], Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, et Cédric O, secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, ont annoncé les principales mesures du plan de relance en faveur de l'inclusion numérique.

Par cette action, il s'agit de porter un coup d'accélérateur inédit en faveur de l'inclusion numérique. 250 millions d'euros sont mobilisés pour faire de l'accès de tous aux usages du numérique une véritable politique publique, déployée sur l'ensemble du territoire. L'objectif est simple : pour mieux former, il faut plus de professionnels, des lieux équipés multiples et variés, et plus d'outils pour les aidants.

Cet appel à projets vise à la conception et au déploiement de mobiliers d'inclusion numérique. L'objectif est d'encourager la création d'espaces d'accueil, de les moderniser, et de les rendre plus attractifs. Ces mobiliers seront déployés dans des lieux de passage, dans les mairies, les bibliothèques, les centres sociaux, les espaces France Services ou encore les tiers-lieux. Ces mobiliers libres et ouverts seront fabriqués par des designers et artisans français.

Les candidats à cet AAP sont invités à déposer leur dossier de candidature avant le 26 février. Les candidatures seront étudiées en mars 2021 par un jury indépendant de personnalités qualifiées issues des secteurs de l'accompagnement social, de l'inclusion numérique, du design et des politiques publiques. La décision du jury est rendue sur la base de 4 critères pondérés et des compétences transversales détaillés dans le présent dossier (03.d). Ces critères sont une aide à la lecture des candidatures par le jury. Pour les lauréats, ils seront évalués en détail tout au long du projet lors des échanges avec le collectif de suivi (03.b).

Dans le cadre de cet AAP, un ou plusieurs designers seront sélectionnés pour concevoir des plans libres et ouverts et un prototype échelle 1 abouti de mobilier d'inclusion numérique. Le prototype devra être livré en juin 2021. Le budget prévu pour ce projet ne devra pas dépasser le montant de 40 000€ par candidat.

Tout au long du projet, le ou les lauréats s'inscrivent dans le cadre développé dans le cahier des charges (partie 02 de l'appel à projet : Cahier des charges) et interagissent à plusieurs reprises avec un collectif de personnalités qualifiées pour suivre l'avancée de la démarche (03 b.).

Les plans libres et ouverts seront ensuite utilisés par des makers et des petits artisans pour fabriquer le mobilier d'inclusion numérique à destination de collectivités locales, d'associations, de tiers-lieux ... Le ou les lauréats devront documenter et présenter leur démarche, plans et prototype aux makers mobilisés.

Définitions

Médiation numérique

La médiation numérique désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...) dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises.

Elle est donc au service, notamment, de l'inclusion numérique et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun. La médiation numérique permet aux citoyens de se saisir des enjeux technologiques et culturels du numérique afin d'être en capacité de faire des choix éclairés quant à leurs usages numériques.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. L'inclusion numérique garantit principalement l'accès aux droits et l'acquisition des compétences numériques de base des usagers.

Médiateurs numériques

Les médiateurs sont des professionnels qui exercent des missions d'accompagnement en matière de médiation numérique. Dans le cadre du plan de relance, 4000 médiateurs numériques, nommés conseillers numérique France Service, seront recrutés.

Licence Ouverte

La Licence Ouverte 2.0 (telle que publiée sur <https://www.data.gouv.fr/fr/licences>) associée aux résultats vise à permettre leurs réutilisation, modification, redistribution et fabrication, en tout ou partie, pour tout usage et toute destination, à titre gratuit ou non, et dans le monde entier sous réserve du respect de ses obligations (respect de la paternité du concepteur, mention de la licence et date de la dernière mise à jour des éléments utilisés).

Résultats

Ensemble des livrables fournis par le concepteur y compris les croquis, plans et maquettes, la documentation associée, les études préalables, tests et instructions de mise en oeuvre du livrable, les études préalables, etc. Destinés à être partagés en Open Source par l'ANCT dans le cadre de ses missions de service public, les résultats sont diffusés sous Licence Ouverte au fur et à mesure de leur conception.

Afin de faciliter leur réappropriation par le plus grand nombre, tous ces éléments sont assortis d'une documentation claire et complète.

00

-

Sommaire

01 - Présentation du projet	8
01 - a. Contexte	9
01 - b. Exploration et définition des usages	11
02 - Cahier des charges	14
02 - a. Structure de la demande	17
02 - b. Critères économiques	18
02 - c. Critères techniques	20
02 - d. Critères formels	24
02 - e. Engagements juridiques	26
03 - Cadre de réponse à l'AAP	28
03 - a. Calendrier et organisation	29
03 - b. Dossier de candidature à l'Appel à projets	30
03 - c. Mode d'évaluation	31
04 - Annexes	32
04 - a. Paroles de médiateurs et acteurs du numérique	33
04 - b. Citations, extraits, textes	45
04 - c. Vidéos	43
04 - d. Exemples significatifs	45

01

-

Présentation du projet

01 - a.

Contexte

« L'aller vers » pour répondre au manque d'accessibilité de l'inclusion numérique

Si l'offre de médiation numérique a connu une expansion importante ces dernières années, à travers le développement de différents services par l'Etat et les collectivités territoriales, des publics encore trop nombreux n'ont pas accès à un accompagnement au numérique.

Les activités de médiation numérique sont réalisées dans une typologie large de lieux : bibliothèques, espace public numérique, tiers-lieux... Toutefois, 13 millions de Français demeurent éloignés du numérique : ils n'utilisent pas ou peu Internet et se sentent en difficulté avec ses usages. L'accessibilité à ces services d'accompagnement nécessite donc un " aller vers " des professionnels vers les publics dont le besoin, exprimé ou non, existe.

Ainsi, les professionnels du numérique ont pour objectif d'aller vers les personnes qui ne recourent pas d'elles-mêmes aux dispositifs d'aide ou qui ne franchissent pas la porte de ces lieux de médiation numérique. Un des objectifs pour les professionnels de la médiation numérique est donc d'aller à la rencontre de la personne pour créer un lien de confiance, lui permettre d'appréhender la question du numérique et enfin évaluer l'aide dont la personne a besoin. Le médiateur peut ensuite, en accord avec la personne, l'accompagner sur le moment ou l'orienter vers des ateliers ou formations au numérique.

Afin de faciliter cette démarche, les médiateurs ont besoin de disposer de mobiliers mobiles intérieurs et extérieurs permettant d'accueillir du public dans une pluralité de lieux : établissements scolaires, gares, places du village, centres commerciaux, parcs et jardins...

Outiller les médiateurs pour faciliter et améliorer leurs usages professionnels

Lorsque les médiateurs numériques, et notamment les conseillers numériques, sont au contact des citoyens ou usagers de service public, le lieu, l'espace ou encore les outils utilisés déterminent l'accompagnement qui est proposé. A titre d'exemple, la hauteur d'une table, l'agencement des chaises ou encore l'inclinaison d'une cloison créent un lien de confiance ou d'autorité, facilitent l'échange ou, au contraire, sont à l'origine d'un sentiment d'infériorité, empêchent des échanges confidentiels ou exposent à la stigmatisation.

Par ailleurs, les médiateurs s'approprient et (re)composent les outils matériels qui les entourent pour améliorer leurs pratiques professionnelles. Un atelier hors les murs nécessite le transport d'ordinateurs, la transmission d'informations à un groupe de jeunes auditeurs suppose des visuels pour mieux illustrer les fondamentaux de l'informatique, un espace en plein air nécessite de se protéger des intempéries ...

Les médiateurs ont chacun «bricolé des solutions», de façon plus ou moins satisfaisante pour leur métier au quotidien. La démarche de cet appel à projets vise également à capitaliser sur ces pratiques de bricolage répandues parmi les médiateurs et à diffuser ces réflexes créatifs au sein de l'écosystème.

L'ensemble des éléments réalisés sera par ailleurs documenté et mis à disposition sous Licence Ouverte afin d'alimenter un fond commun de ressources ouvertes à disposition des médiateurs et de leur fournisseurs.

[\(Cf partie engagements juridiques\)](#)

Une volonté politique : le plan de relance d'inclusion numérique

Rapprocher le numérique du quotidien des Français, partout, c'est l'ambition de la mobilisation historique en faveur de l'inclusion numérique dans France Relance. 250 millions d'euros sont mobilisés afin de proposer une solution d'accompagnement au numérique à tous les Français, en cohérence avec leurs besoins et en proximité de chez eux. C'est la condition nécessaire afin de maintenir un accès effectif aux droits, aux soins, à l'éducation, à l'information, d'une partie importante de nos concitoyens dans une situation de limitation des déplacements.

Grâce à ce plan, le Gouvernement agit sur trois axes :

- Axe 1 : recruter 4000 conseillers numériques France Service.
- Axe 2 : équiper les professionnels avec des mobiliers, du matériel, des solutions numériques, et des ingénieries.
- Axe 3 : généraliser le service public numérique Aidants Connect et former les aidants.

01 - b.

Exploration et définition des usages

Des témoignages de médiateurs numériques ont été recueillis pour faciliter l'appréhension de leur contexte de travail. Ils sont retranscrits en partie ici et en annexe. Ces explorations permettent de mieux identifier leurs besoins.

La diversité des missions réalisées par les médiatrices et les médiateurs numériques est significative. Des travailleurs sociaux non spécialisés dans le numérique aux médiateurs numériques formés spécialement, les professionnels accompagnent les démarches en ligne des publics empêchés. Leurs missions d'accompagnement sont variées : renouveler une carte d'identité, mettre à jour sa situation sur le site d'Ameli.fr à l'aide d'Aidants Connect, créer une boîte mail, choisir un navigateur internet, télécharger une application de messagerie en ligne... Parfois médiateurs, acteurs de proximité, ils se rendent au contact des publics, dans des établissements scolaires, auprès d'associations, dans des communes et partagent leur connaissance du numérique, sensibilisent à la cybersécurité, transmettent les bons réflexes, apprennent à faire un CV et accompagnent les usagers dans la prise en main de leurs propres outils.

Un besoin d'outiller : permettre de transporter, d'installer et d'utiliser simplement son matériel professionnel

“ Je me déplace avec mon véhicule personnel et seule en intervention. Je fais des aller-retours avec les ordi, à bout de bras ou en bandoulière. J'utilise maintenant mon caddie de course roulant dans lequel je peux aussi mettre le gel et tout le matériel de protection sanitaire, par contre c'est toujours un moment compliqué quand je dois faire passer le panier à roulette dans le coffre. Il y a souvent des escaliers, c'est jamais très simple. ”

Une conseillère numérique

Les situations susceptibles d'être rencontrées par les médiateurs et aidants numériques sont nombreuses et variées.

En intérieur (bibliothèque, mairie, centre commercial, gare, cyberspace etc.) aussi bien qu'à l'extérieur (marché extérieur, place publique, événement dans l'espace public etc.), ils sont de véritables acteurs de terrain, susceptibles d'agir partout sur

le territoire français. Le mobilier devra pouvoir être déployé quel que soit le type de terrain.

Par conséquent, l'équipement à prototyper est un mobilier ou ensemble de mobiliers non nécessairement solidaires. Il peut, en effet, s'agir d'un ensemble de mobiliers et d'outils, composé de différents modules combinables pour s'adapter aux situations, aux terrains et aux personnes.

[Cf. partie Critères techniques.](#)

Changer l'approche descendante et stigmatisante de la prise en charge

À rebours d'une action descendante de pourvoyeur de services auxquels il serait demandé aux médiateurs et aux accompagnés de s'adapter, la mission a pour horizon de faciliter le travail des médiateurs aidants et de les encapaciter. Elle traduit une position d'acteur public comme soutien et pourvoyeur de moyens adaptables plutôt que de solutions auxquelles il faudrait s'adapter.

Un enjeu du travail des médiateurs et aidants numériques est de faire en sorte que l'accompagné se sente en confiance. Le mobilier doit favoriser une relation d'égal à égal, conviviale et qui préserve, lorsque cela est nécessaire, la confidentialité garante du respect des droits et du confort psychologique de l'accompagné.

“ C'est l'un des gros problème de la médiation numérique en ce moment : on est là pour leur apprendre mais je détourne la tête quand ils tapent leur code personnel. Je n'ai pas envie qu'ils pensent que je veux m'immiscer dans leur intimité. [...] Ça les a perturbés que je détourne la tête car ils sont persuadés d'être nuls. Dans beaucoup de cas ils se débrouillent très bien et ils viennent pour se sentir rassurés, pour que vous soyez assis à côté. Malgré tout, j'en ai vu certains ne plus y arriver au moment où ils doivent taper le code alors que j'avais détourné la tête. ”

Une médiatrice numérique

Influencer les pratiques d'inclusion numérique

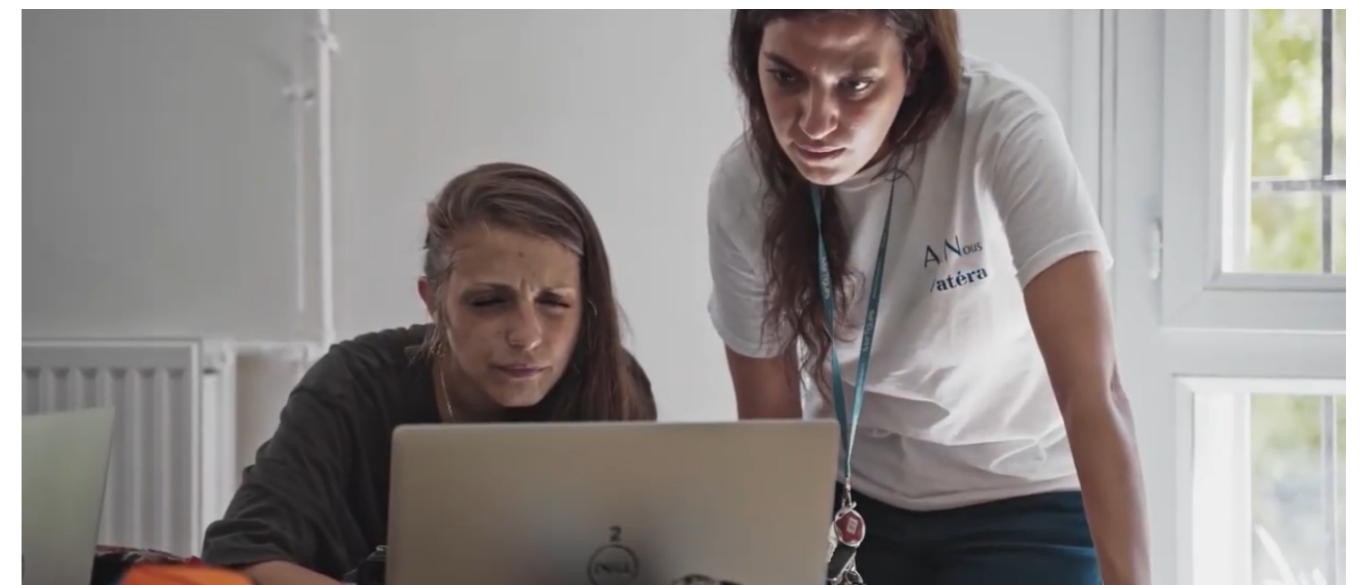
Il s'agit de favoriser une interaction entre le médiateur et la personne accompagnée qui démystifie le numérique, quelques soient les pratiques numériques perçues comme excluantes par la personne. Selon les générations ou encore les milieux sociaux, les perceptions ne sont pas identiques.

“ J'ai aussi récupéré un vieux pc portable, je voudrais leur faire démonter pour qu'ils prennent confiance en eux et qu'ils puissent comprendre comment un ordinateur fonctionne, comment c'est conçu, etc. Identifier qu'un disque dur c'est bien matériel, ce qu'est une carte mère, etc. Je pense que ça participera à la désacralisation du numérique. ”

Un médiateur numérique

“ On voudrait faire utiliser des objets qui sont non numériques. Dans cette optique de lever les freins et de désacraliser le numérique avec des outils très palpables, car le reste c'est très virtuel. Des jeux de cartes par exemple ! ”

Une médiatrice numérique



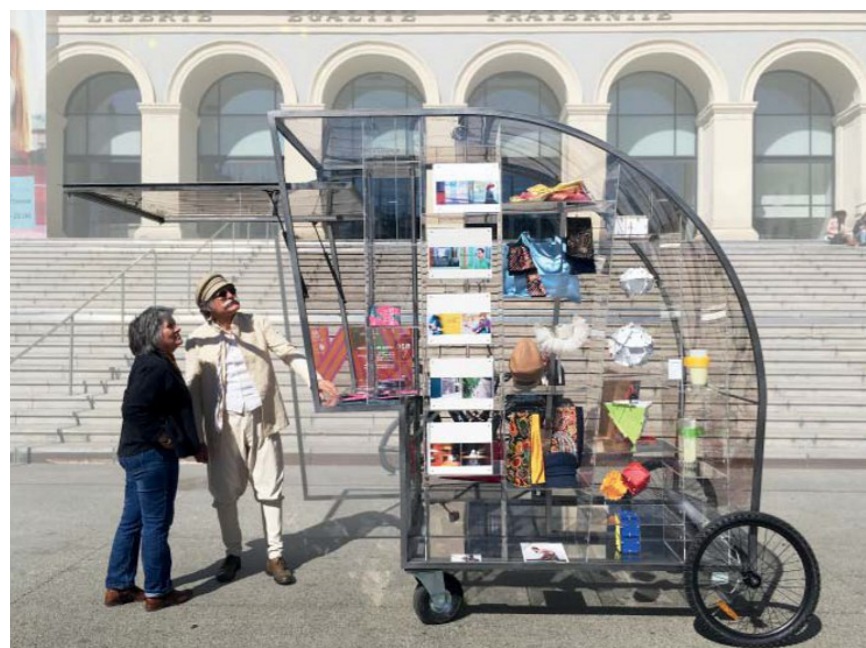
02

Cahier des charges

Le cahier des charges décrit le cadre de réalisation du mobilier d'inclusion numérique qui sera produit par le ou les lauréats de l'AAP. Les trois critères illustrent l'état d'esprit dans lequel le lauréat inscrit son travail et constituent le fil rouge des échanges entre le ou les lauréats et le collectif de suivi du projet de mobilier d'inclusion numérique.

Le collectif est composé de designers, de professionnels de l'inclusion numérique, d'élus et d'agents des collectivités locales et de makers. La présence de makers permet de garantir l'appropriation et la reproductibilité du mobilier par le plus grand nombre.

Dans la partie 3, seront développés les attendus pour la réponse à cet appel à projet.



The Rolling Design House est un projet inspirant sur le plan formel pour sa transparence et sa déployabilité. Il est inspirant sur le plan technique pour sa simplicité apparente et sa mobilité. Mais ce mobilier n'est pas modifiable, on ne peut pas choisir de ne pas emporter telle ou telle partie. Sans pouvoir le séparer de toutes pièces, il est non plus facilement déplaçable et il ne rentre pas dans un coffre de véhicule. Design [@Metek](#)
Crédits : Photo © Mireille Roddier et Metek / Plans, photographies et film © METEK

02 - a.

Structure de la demande

La faculté de créer un « bel » objet repose sur la maîtrise magistrale de toutes les données économiques, techniques et formelles à la base de son organisme.

Gropius, Principes de production du Bauhaus

« Tout comme la forme d'un objet que veut produire en série l'industrie est le résultat des innombrables expériences et du travail préparatoire systématique auquel doivent s'associer à égalité le commerçant, le technicien et l'artiste avant de trouver pour elle un type, un modèle, la fabrication d'éléments de construction standardisés ne peut résulter que de l'association éclairée du monde de l'industrie, de l'économie et de l'art. »

Gropius, L'industrie du logement

D'après Walter Gropius, fondateur du Bauhaus, la production devait résulter de la synergie entre les domaines économique, technique et formel.

Le berceau du design était voué à développer une pratique productive soucieuse de chacune de ces dimensions et de leurs relations. L'idéal était celui d'un équilibre, sans domination de l'une au détriment des autres. Dans l'esprit de Gropius, les propositions devaient se définir au milieu, trouver leur équilibre entre ces trois pôles. Ils organisent la demande de manière à rappeler que demander le design, c'est encore demander un tel équilibre.

02 - b.

Critères économiques

Faire simple dans la quantité, utiliser sobrement espace, matériaux, temps et argent.

Walter Gropius, Principes de production du Bauhaus

Sur le plan économique, la vision « faire simple » signifie utiliser sobrement les différentes ressources. L'entrée est économique mais les enjeux sont tout à la fois économiques, écologiques et sociaux.

Il s'agit de donner toute son importance à la conception pour que la fabrication soit la plus adaptée aux moyens et capacités de production des makers et des petits artisans. Les futurs acquéreurs du mobilier sont de natures variées (collectivités, associations...) et dotés de moyens financiers plus ou moins importants.

POINTS CLÉS

- Matériaux sobres
- Fabrication adaptée aux moyens de production de makers et petits artisans
- Limitation du coût

Le budget de la mission est fixé à 40 000 € HT, à répartir comme suit :

- 80% du budget seront à répartir librement au cours de la mission entre enquêtes, conception, achat de matériel, prototypage, tests, reprises etc.
- 10% devront être dédiés à la coopération mandataire – commanditaire. L'objectif de cette allocation est de garantir un fonctionnement commun en continu (échanges, ateliers, réunions, suivi de projet...).
- 10% seront à réserver pour l'accompagnement (documentation et présentation de la conception de l'objet) de la phase de déploiement consécutive.

Éléments qui permettront d'évaluer cette dimension dans le dossier de réponse à cet AAP :

- Taux journaliers moyens
- Présentation de la sélection de références propres d'un point de vue économique. Quelles ingéniosités ont été déployées pour diminuer en fin de compte les coûts de mise en œuvre des projets ? À partir de combien d'exemplaires le coût de fabrication commençait-il à diminuer significativement ? Les projets ont-ils réussi à toucher des publics différemment pourvus financièrement ? Ont-ils su se rendre accessible à des moyens relativement modestes ? Comment ?



Faire simple signifie ne pas en faire trop, limiter les dépenses superflues, proscrire la sur-enchère technologique et les démonstrations de force. Faire simple signifie parfois faire avec moins, se demander si l'on peut faire sans. Faire juste ce qu'il faut, faire au mieux sans chercher à faire le plus possible.

Ci-dessus, chaise pour enfant d'Enzo Mari, **Autoprogettazione**.

02 - c.

Critères techniques

« Il n'y a pas à redouter la monotonie (...) à partir du moment où l'on remplit l'exigence fondamentale qui veut que seuls les éléments de la construction soient standardisés tandis que varient les corps qu'ils constituent (...). Il dépend du génie créateur (...) que naisse ensuite de ces éléments, de ce jeu de construction en grand, [une proposition] bien organisée. En tout cas, la standardisation des éléments n'impose aucune limite à cette création individuelle que nous désirons tous (...), la singularité de l'individu (...) conserve assez de latitude pour s'exprimer.

Walter Gropius, L'industrie du logement

Techniquement, faire simple consiste, tout d'abord, à éviter de faire plus lorsqu'il est possible de faire avec l'existant, autrement dit à éviter autant que possible de produire du neuf.

En amont de la production, le mandataire devra privilégier le réemploi sous toutes ses formes : recyclage, reconditionnement, détournement d'éléments existants...

En aval de la production, le designer doit favoriser la réparation de produits plutôt que l'achat de nouveaux matériels. La proposition du mandataire devra au maximum être réparable et ses différents éléments devront être recyclables pour éviter au maximum la production de déchets. Pour étendre encore le champs des situations dans lesquelles le mobilier pourra servir, il importe de soigner l'interopérabilité avec l'existant. La solution proposée doit pouvoir s'adapter à la grande diversité des situations rencontrées par les médiateurs. Elle doit être interopérable, modulable, recomposable.

Les choix techniques du mandataire devront tenir compte de la grande variabilité des conditions de déploiement du mobilier. Non seulement les terrains sont nombreux et variés, mais le sont aussi les futurs acquéreurs (collectivités, associations...) et les aidants numériques (travailleurs sociaux non spécialisés dans le numérique, conseillers numériques spécialisés).

Variet notamment :

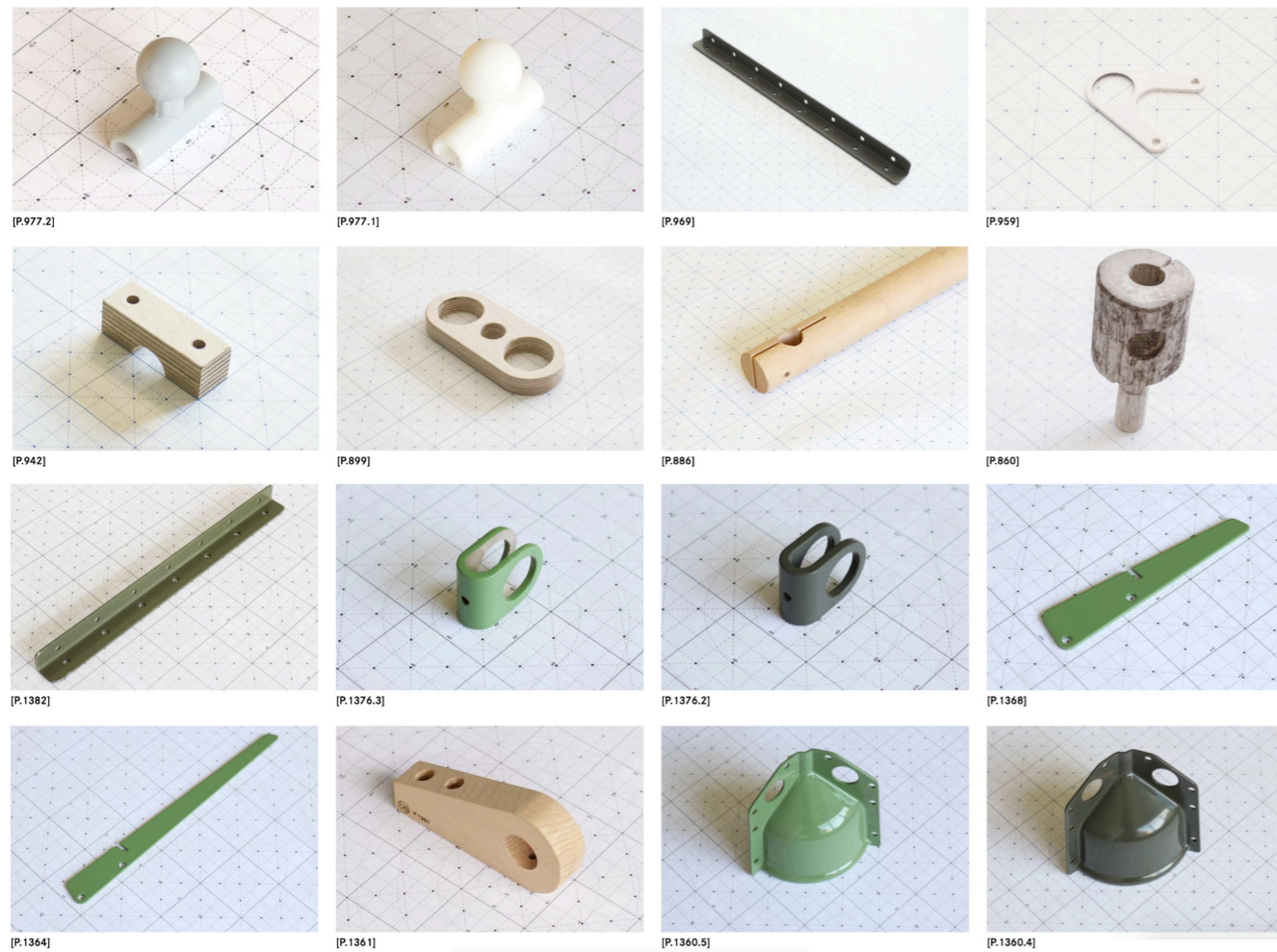
- Les terrains qui peuvent aller de l'espace intérieur tempéré et protégé d'une bibliothèque municipale à des terrains extérieurs beaucoup plus irréguliers, exposés aux précipitations, à des températures relativement basses ou élevées.
- Les moyens financiers des futurs acquéreurs qui peuvent être plus ou moins importants.
- Les niveaux de maîtrise des différents professionnels plus ou moins à l'aise avec la technique, plus ou moins formés, plus ou moins connaisseurs du numérique.

Éléments qui permettront d'évaluer cette dimension dans le dossier de réponse à cet AAP :

- Capacités techniques du candidats incluant les ressources (lieu de fabrication, outils, machines, compétences techniques) propres et extérieures ainsi que les partenariats (fablabs, partenaires techniques...).
- Présentation de la sélection de références propres d'un point de vue technique. De quoi les objets sont-ils faits ? Sont-ils basés sur des matériaux recyclés ? Disponibles localement ? Sont-ils issus d'une démarche de réemploi ou de reconditionnement ? Les objets sont-ils décomposables et recomposables ? Sont-ils réglables ? Sont-ils mobiles ? Désactivables ? Réparables ? En aval, sont-ils recyclables ?

POINTS CLÉS :

- Réemploi, recyclage, reconditionnement, réparation
- Mobilier à option, adaptable à une pluralité de situation
- Déployables en intérieur et en extérieur



Ci-dessus, Open Structure, [Parts](#).

Faire simple signifie opter pour des techniques accessibles, préférer les ressources disponibles localement, travailler des structures lisibles favorisant la réparation, invitant à la recombinaison, à la reconstruction, au jeu, aux mises à jour informelles et aux détournements des propositions, dans l'esprit des mouvements numériques de l'open-source et du libre.

«OpenStructures remains at all times holder of all Intellectual Property Rights of content related to the Platform, with the exception of all Designs, documents, information and other elements submitted by Designers.»



Open Structure, [Ideas City New York City](#).

Faire simple signifie ne pas donner dans l'enjolivement, la fioriture, l'emphase et le spectaculaire. En ce sens, faire simple signifie faire humblement.

02 - d.

Critères formels

“ Pour des raisons économiques évidentes, les grands bus peuvent être une option pour certains territoires qui en ont les moyens mais l'idée serait plutôt de réussir à équiper à minima (par exemple pour un Kangoo qui est donc un véhicule un peu standard) d'une infrastructure que l'on puisse déployer rapidement dans un lieu. C'est important, que ce soit une infrastructure que l'on ait dans le coffre, qui se déploie rapidement et qui véhicule cet esprit d'inclusion numérique. Il peut y avoir aussi du mobilier fixe, mais modeste, un petit espace ou l'on sente qu'il y a de l'inclusion et de la confidentialité, quelque chose d'ergonomique pour accompagner deux personnes. Un lieu qui ne fasse pas peur : un lieu qui mette en confiance, qui doit être rassurant, non stigmatisant. La posture du travailleur social n'est pas simple, ni celle de l'aidé qui "vient chercher de l'aide" : il faut du confort, que les personnes aient confiance, un sentiment d'égalité plutôt. ”

Une directrice de projet dans une collectivité territoriale

“ Créer organiquement des objets suivant leur propre loi présente, sans enjolivements ni fioritures romantiques. Se limiter à des formes et à des couleurs de base typiques, accessibles à tout le monde. ”

Walter Gropius, Principes de production du Bauhaus

“ Form follows function. ” [De la forme suit de la fonction.]¹

Louis Sullivan, The Tall Office Building Artistically Considered [De la tour de bureau artistiquement considérée]

(1) Traduction suggérée par le philosophe Pierre-Damien Huyghe. La traduction courante (" La forme suit la fonction ") suggère l'idée qu'une forme particulière – " la forme ", la bonne forme – suit nécessairement une fonction particulière.

La proposition de Pierre-Damien Huyghe tâche au contraire de traduire l'indétermination de la tournure anglaise. Le texte original ne dit pas "the form" – la forme – mais "form" tout court, qu'on peut rendre en français par une expression moins déterminée telle que " de la forme ". Le travail de design consiste précisément à élaborer une forme particulière parmi de multiples formes possibles.

Formellement, faire simple signifie travailler organiquement la forme, c'est-à-dire la manière dont sont formés les organismes naturels. Dans la nature, les formes des êtres vivants ne sont jamais gratuites. Elles ne sont pourtant pas austères pour autant. Sans donner dans l'ornementation, les vivants ne manquent pas d'allure. Des zébrures des pelages aux couleurs des plumages, tous les détails des formes naturelles servent ingénieusement les capacités des êtres vivants.

Les formes devront être travaillées avec plusieurs enjeux à l'esprit, liés d'une part au fait que la production des objets relève d'une action de l'État. Les réalisations en sont des incarnations

et doivent en exprimer le caractère spécifique. La pré-sence de l'État, dans son caractère social, républicain et émancipateur, doit être perçu - ou à minima suggéré - dans les mobiliers.

Plus spécifiquement, un ensemble d'enjeux formels sont liés aux teneurs sociales et psychologiques des situations d'accompagnement, et donc de médiation numérique. Celle-ci – notamment déterminée par les formes des réalisations en question – doit par conséquent veiller à ne pas stigmatiser le moment, à le désigner principalement comme moment de partage d'égal à égal plutôt que d'assistance ou de tutorat.

Certains médiateurs notent que les moments de médiation les plus réussis se déroulent dans des milieux inattendus, décontractés tels qu'un coin canapé d'une bibliothèque. Formellement, il s'agit aussi de déjouer la représentation rigide et autoritaire de l'institution scolaire.

En somme, le mobilier doit proposer un équilibre entre l'incarnation de l'Etat ouvert sur le territoire, l'espace de service qui est aussi un lieu d'échange et de socialisation.

“ Dans nos lieux d'action sociale on a installé des permanences numériques : on a aménagé avec des tabourets hauts, il y a de la couleur, le lieu est assez sympa. Ils avaient été bien pensés et bien réfléchis, et nous avons eu de bons résultats avec ce soin apporté à la configuration, au design de l'espace.

Il faut que ce soit "pas administratif". Les gens ne retournent pas à l'école quand ils ont été en difficulté à l'école. [...] On n'est pas là pour faire descendre un savoir mais pour le partager. Quand on est en difficulté on n'a pas besoin qu'on nous le rabâche.

Le design des agences La Poste, avec des gros îlots a vraiment amélioré la qualité du service. Ce serait intéressant de comprendre comment ils ont travaillé sur ces aménagements car ils ont su créer une ambiance de service, où La Poste se met à notre service. Quand on pense aux guichets SNCF c'est pas tout à fait pareil ! ”

Deux responsables projet de transformation numérique dans une collectivité territoriale

POINTS CLÉS :

- Caractère institutionnel
- Forme organique
- Démystification de la prise en charge

Éléments qui permettront d'évaluer cette dimension dans le dossier de réponse à cet AAP :

- Présentation de 1 à trois projets inspirants
- Présentation de la sélection de références propres d'un point de vue formel. Qu'est-ce que ces objets signifient ? Est-ce que leur forme permet volontairement d'en comprendre le fonctionnement ? Est-ce qu'ils sont lisibles et perceptibles ? Est-ce qu'ils ont de l'allure sans jouer dans l'ornementation ?

02 - e.

Engagements juridiques

Faire libre et ouvert

L'ANCT souhaite s'assurer que l'ensemble des plans conçus et développements réalisés par le concepteur dans la conception de son Projet soient libres et ouverts afin d'en faire profiter le plus grand nombre. Le concepteur s'engage donc à réaliser sa mission et en diffuser les résultats dans des conditions qui permettent à l'ANCT de mettre les Résultats à disposition de tous et au fur et à mesure de leur livraison, conformément à la Licence Ouverte 2.0. Cette licence permet à toute personne d'utiliser, modifier, mettre en oeuvre et redistribuer les Résultats dès lors qu'elle mentionne la licence, les auteurs et la version des Résultats utilisés.

Licence ouverte 2.0

Les dispositions de l'option A du CCAG/PI 2009 sont applicables aux Résultats et feront partie intégrantes de la convention passée avec les Concepteurs.

Conformément à l'article A.25 du CCAG PI, le Concepteur concède gracieusement et à titre non exclusif à l'ANCT, le droit d'utiliser ou de faire utiliser tout ou partie des Résultats, modifiés ou non, par tout moyen, sous toutes les formes et pour le monde entier. Par dérogation à la concession limitée posée à l'article A.25 du CCAG-PI (et notamment l'absence d'exploitation commerciale ou de redistribution à des tiers), le Concepteur s'engage à diffuser par principe et au fur et à mesure les Résultats selon les termes de la Licence Ouverte. À ce titre, le Concepteur comprend et accepte que les tiers puissent réutiliser, redistribuer et fabriquer les Résultats, en tout ou partie, modifiés ou non, pour tout usage et toute destination, à titre gratuit ou non, et dans le monde entier sous réserve de mentionner clairement la paternité du Concepteur, la version du livrable utilisé et la Licence Ouverte. Il s'agit non seulement d'accepter les engagements mais de souscrire à l'esprit de partage, d'ouverture et de création de communs qui les sous-tend.

Traitement des connaissances antérieures

Si dans le cadre de la convention qui sera conclue avec l'ANCT, le Concepteur fait appel à des Connaissances antérieures telles que définies par l'article 24 du CCAG-PI 2009, il s'engage à ne pas utiliser de Connaissances antérieures qui seraient soumises à une licence ou à des conditions incompatibles avec une

diffusion selon les termes de la Licence Ouverte 2.0.

Par exception, le Concepteur pourra néanmoins prévoir de faire appel à certaines Connaissances antérieures soumises à des termes différents de la Licence Ouverte 2.0 s'il justifie d'une part de considérations techniques, juridiques ou économiques précises et qu'une telle mise en oeuvre ne constitue pas d'autre part un obstacle ni ne porte de préjudice aux objectifs de l'Appel à projets rappelés en introduction. Ainsi le Concepteur devra faire en sorte que les Connaissances antérieures soient parfaitement dissociables (c'est-à-dire indépendantes et séparables) techniquement du reste des Livrables et ne soient pas soumises à des termes qui auraient pour conséquence de limiter de manière disproportionnée la capacité d'utiliser, modifier, fabriquer et/ou commercialiser des objets produits sur la base des Résultats. Cette exception au principe devra être clairement exprimée et argumentée et validée par l'ANCT.

03

Cadre de réponse à l'AAP

L'appel à projets pour un mobilier d'inclusion numérique doit permettre de sélectionner les designers qui répondront le mieux au cahier des charges. Le mobilier sera livré en juin 2020.

Le dossier de candidature comprend 6 pièces pour présenter le projet du designer.

L'évaluation du jury est fondée sur les critères qui structurent le cahier des charges et guideront tout le déroulé de la démarche.

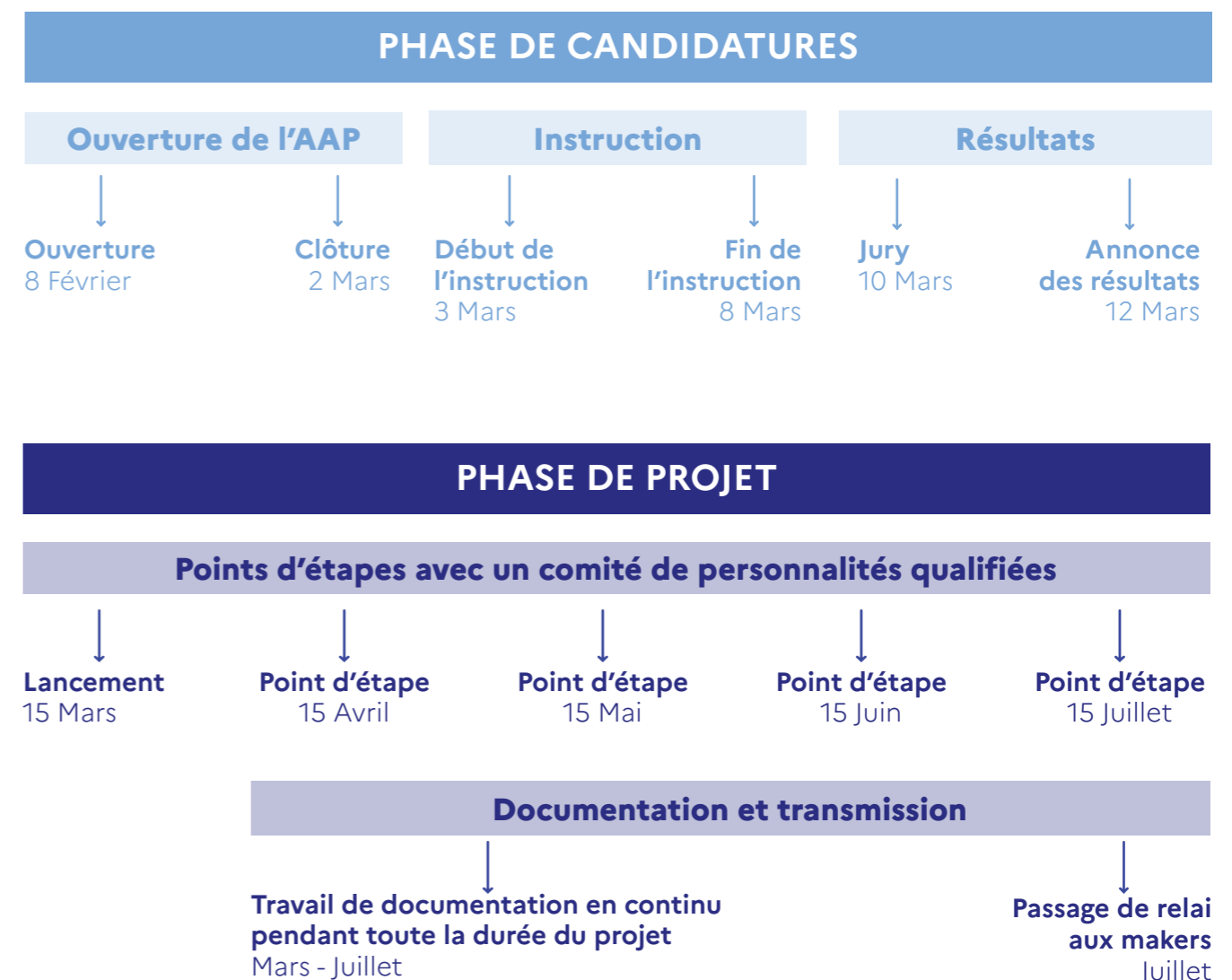
03 - a.

Calendrier et organisation

" Un meuble ne se compose pas sur une planche à dessin. On fait des prototypes, on corrige. (...) c'est par l'atelier que les bonnes idées arrivent. "

Jean Prouvé, Jean-Prouvé par lui-même

Le projet se déroule en plusieurs temps : exploration, croquis (avril), maquettes (avril), test et prototype (mai et juin). La démarche est ponctuée par des rencontres avec des personnalités qualifiées des secteurs de l'accompagnement social, du numérique, du design, des makers, des politiques publiques, des tiers-lieux, des collectivités territoriales... afin d'ajuster le projet aux besoins des acteurs concernés.



03 - b.

Dossier de candidature à l'Appel à projets

La liste exhaustive des documents du dossier de candidature se trouve ci-dessous.

Dans un souci d'équité, il n'est pas demandé de travail de conception particulier pour répondre à cet appel à projet. Seulement d'exprimer une approche, notamment à travers des références, des travaux déjà réalisés, et de les présenter de façon détaillée.

Liste des documents du dossier de candidature à l'AAP :

1. Présentation de la structure candidate
2. Présentation de l'équipe projet
3. Capacités techniques du candidat, incluant les ressources propres et extérieures ainsi que les partenariats
4. Taux journaliers moyens et chiffrage global
5. Note d'intention : présentation de la vision du candidat à travers des projets inspirants. [\(cf. Critères formels\)](#)
6. Sélection de 3 à 5 références propres au candidat qui devront être présentées d'un point de vue économique, technique et formel [\(cf. § Critères\)](#).

03 - c.

Mode d'évaluation

Le mode d'évaluation est structuré en critères pondérés. Certains des sous-critères sont obligatoires et d'autres sont appréciés. Ceux marqués d'une * sont obligatoires. Ces critères et qualités transversales permettent au jury de sélection de désigner le ou les lauréats et constituent un fil rouge pour les échanges entre le ou les lauréats avec le collectif de suivi tout au long du projet.

Critères pondérés (quatre en tout)

Structure et équipe : 25%

- Compétences
- Organisation globale
- Culture et engagements

Critères formels : 25%

- Simplicité formelle
- Partis-pris esthétiques fondés sur les capacités techniques et les contraintes économiques
- Franchise formelle
- Capacité à déjouer les codes institutionnels à la neutralité et la rigidité exacerbées

Critères techniques : 25%

- Modularité*
- Réparabilité*
- Utilisation de matériaux recyclés et/ou reconditionnés
- Recyclabilité en aval

Critères économiques : 25%

- Chiffrage global inférieur à 40 000€ HT*
- Capacité à diminuer les coûts de déploiement
- Capacités à s'adresser aux acquéreurs aux moyens financiers réduits*

Par ailleurs, des qualités transversales seront appréciées dans la posture de la candidature :

- Une approche générale des structures candidates qui correspond à l'esprit de la demande : utilité publique, philosophie maker et notamment la relocalisation de la production.
- La capacité des candidats à faire preuve d'esprit critique au regard des politiques d'aménagement des guichets de service public, et de curiosité et d'émerveillement vis-à-vis de la pluralité des créations de mobiliers par des designers, mais aussi des artisans, des petites entreprises. Pour répondre, les candidats pourront à loisir faire référence à des projets d'autres studios, ou bien pour en souligner les qualités ou bien pour en pointer les défauts.
- La mise en lumière de la cohérence des références présentées avec l'esprit de la demande compte davantage que le nombre de références. Les réponses doivent permettre d'évaluer le sérieux, le type d'approche, l'esprit, la sincérité de l'engagement, la compréhension des enjeux et les positions des candidats en matière de design.

Annexes

Projets inspirants, images et citations référencées, paroles de médiateur·rice·s et conseiller·ère·s numériques.

04 - a.

Paroles de médiateurs et acteurs du numérique

(a.1) Lisa* et Mélanie* directrices en charge du numérique au sein de deux collectivités territoriales

Nous nous sommes rencontrées lors d'une Formation TANI (territoire d'action pour un numérique inclusif) et nous avons des liens privilégiés avec l'ANCT.

Lisa : Ce que l'on sait du projet : l'idée est de pouvoir déployer un corner, ou un dispositif pour mettre en œuvre des actions de médiation. Ce qu'on avait compris au départ c'est que c'était aussi pour financer des moyens de déplacement. Mais finalement je me rends compte que je ne pourrais pas financer un Kangoo avec cet appel à projet. On nous a dit que si nous étions à l'initiative du projet, nous pourrions être financés à condition de documenter le projet pour en faire un commun (exemple : j'achète le Kangoo, je réalise un aménagement que je documente, je suis financée sur l'aménagement).

Présentez-vous, votre métier et votre lien avec l'ANCT

Mélanie : je suis depuis décembre 2018 sur cette mission, dans mon parcours, c'est une opportunité qui m'a amenée à travailler sur ce sujet. J'ai un doctorat en économie, aujourd'hui je fais plus de la gestion de projet dans ce travail. Je pilote une stratégie multi acteurs, collectivités locales, milieu associatif, etc. Le pass numérique, le plan de relance. On finance certaines actions et on est en appui pour présenter des dispositifs/outils nouveaux auprès de ces différents acteurs, on pourrait financer un mobilier comme celui-ci pour nous Département, on peut aussi encourager nos partenaires à en acheter, voire co-financer. Nous faisons beaucoup ce travail de lien entre ce qui se passe au niveau national et les territoires, on diffuse l'information.

Lisa : Je suis directrice de projet transformation numérique au de 36 communes et 80 000 habitants. J'anime une feuille de route qui comprend une ambition générale qui est la conception de services nouveaux (en prenant appui sur la data et l'intelligence artificielle, et en mettant toujours l'utilisateur au centre), un pilier autour de l'inclusion numérique, et un 3e pilier qui est de conforter la filière numérique qui accélère les services et l'innovation. Ça fait 20 ans que je suis dedans, dans le département du Lot j'ai animé un réseau de 150 professionnels et bénévoles sur la médiation numérique. Je me suis un peu décalée de cette mission initiale en intégrant mon poste actuel en m'intéressant aux enjeux de communication, j'ai été directrice adjointe de la communication numérique pendant plusieurs années avant d'intégrer ce nouveau poste qui a une

forte dimension e-inclusion. Aujourd'hui je fais de la gestion de projet, de la mise en réseau des acteurs, et je travaille de manière plus opérationnelle avec l'animation d'un réseau d'acteurs du territoire (aidants et médiateurs). On adhère à tout ce que propose l'Etat, et en plus on est également inscrits dans des expérimentations : le contrat territorial d'inclusion numérique (expérimentation pilotée par l'ANCT et Interconnectés) par exemple. Nous nous chargeons de mettre en œuvre cette expérimentation pour imaginer un modèle économique pérenne pour financer les actions d'inclusion (mobilier, action de formation, d'accompagnement....) à l'échelle locale.

Que pensez-vous de ce projet d'infrastructures ?

Lisa : Je l'entends comme une bibliothèque de mobilier designés dans cet appel à projet. Avant le 2ème confinement je travaillais avec une école de design avec laquelle on faisait du design thinking, pour concevoir une articulation entre un dispositif itinérant et des lieux fixes. L'idée étant de déployer très rapidement des infrastructures à géométrie variable en fonction des lieux visés. Mais la démarche s'est arrêtée à la phase empathie car le contexte nous a empêché de rencontrer les gens.

Ce qui serait peut-être intéressant c'est qu'il y ait une obligation de design thinking dans la mise en œuvre des projets de design : obligation de co-designer avec les usagers.

Notre projet d'itinérance a pour objectif d'interfacer avec des lieux fixes. On ne veut pas créer de nouveaux lieux mais on veut s'appuyer sur ce qui existe : il faut que ces lieux existants qui aujourd'hui accueillent déjà du public montent en compétence sur le numérique. On cherche alors à introduire du numérique dans leurs réseaux, dans leurs activités et dans leurs lieux. Qu'ils puissent utiliser le numérique comme support pour leurs activités. Ils n'ont souvent pas le matériel numérique ni la ressource humaine. Ils ont besoin d'outils numériques qui ne soient pas que des portables ou des tablettes. Je fais une distinction entre les aidants (accompagnent à la réalisation des démarches à l'aide d'Aidants Connect, etc.) et les conseillers numériques (aident à monter en compétences sur le numérique, rendre les participants autonomes pour qu'ils puissent consulter internet, utiliser un réseau social, comprendre les bases de la cybersécurité).

Ce ne sont pas les mêmes profils : il y a des professionnels de la médiation numérique et des profils de travailleurs sociaux qui doivent utiliser le numérique pour continuer de pratiquer leur métier qui se numérise. Les conseillers numériques sont des "appétents" (ils cherchent des ressources, ils ont l'habitude de travailler en collaboratif, etc.) les aidants sont plus réfractaires (ils doivent se former et faire évoluer leurs métiers avant de pouvoir accompagner).

Mélanie : Nous ce que l'on cherche c'est vraiment l'équipement d'un véhicule mobile : pour pallier aux problèmes de

mobilité sur notre territoire. On cherche beaucoup à mobiliser les communes, on a des petites communes de plusieurs centaines d'habitants qui s'intéressent à ce que l'on fait, qui viennent à nos réunions, et il faudrait pouvoir les équiper chez eux : et ça peut se faire de manière assez simple en ayant un paravent pour la confidentialité, deux places pour s'asseoir, etc. En interne au Département, On utilise des "classes mobiles" : des valises qui rechargent les tablettes/ordis. Il y a 5 ordinateurs par valise et les ordinateurs se chargent dans les valises, mais ce sont plutôt des outils généralement pour les lycées et collèges, mais pas seulement.

Lisa : pour des raisons économiques évidentes, les grands bus peuvent être une option pour certains territoires qui en ont les moyens mais l'idée ce serait d'équiper à minima (on part sur un Kangoo qui est donc un véhicule un peu standard) d'une infrastructure que l'on puisse déployer rapidement dans un lieu.

C'est important, que ce soit une infrastructure que l'on ait dans le coffre, qui se déploie rapidement et qui véhicule cet esprit d'inclusion numérique. Il peut y avoir aussi du mobilier fixe, mais modeste, un petit espace où l'on sente qu'il y a de l'inclusion et de la confidentialité, quelque chose d'ergonomique pour accompagner deux personnes. Un lieu qui ne fasse pas peur : un lieu qui mette en confiance, qui doit être rassurant, non stigmatisant. La posture du travailleur social n'est pas simple, ni celle de l'aidé qui "viens chercher de l'aide" : il faut du confort, que les personnes aient confiance, un sentiment d'égalité plutôt.

Mélanie : il y a un an on a ouvert les collèges, ils avaient le matériel (on pouvait utiliser la salle info ou la classe mobile) mais ça n'a pas trop marché car la barrière d'entrée dans un établissement était trop forte : le résultat était mitigé. Dans nos lieux d'action sociale on a installé des permanences numériques : on a aménagé avec des tabourets hauts, il y a de la couleur, le lieu est assez sympa. Ils avaient été bien pensés et bien réfléchis, et nous avons eu de bons résultats avec ce soin apporté à la configuration, au design de l'espace. Un commissaire de la police nationale très impliqué, a voulu faire un lieu d'accueil pour les usages numériques (notamment faire la pré-plainte que l'on fait maintenant en ligne mais dans le commissariat). Il a installé une table et des chaises assez sympa, accompagnées par des documents bien construits pour accompagner la personne, des codes couleurs, etc.

Lisa : il faut que ce soit "pas administratif". Les gens ne retournent pas à l'école quand ils ont été en difficulté à l'école. Le côté cocooning des gros fauteuils défoncés d'Emmaüs ça casse cette ambiance. On est pas là pour faire descendre un savoir mais pour le partager. Quand on est en difficulté on a pas besoin qu'on nous le rabâche.

Mélanie : exemple de la poste : le design de l'agence, avec des gros llots a vraiment amélioré la qualité du service. Il y a peut-

être quelque chose à aller creuser là bas. Quand on pense aux guichets SNCF c'est pas tout à fait pareil !

Lisa : Ce serait intéressant de comprendre comment ils ont travaillé sur ces aménagements car ils ont su créer une ambiance de service, où La Poste se met à notre service.

-

(a.2) Bruno* et Martine*

Présentations

Bruno, arrivé en février 2020 dans l'association. Je fais de la médiation numérique en itinérance. Je ne suis pas dans un endroit fixe, je change tout le temps de ville, de lieux, dans toutes les communes des Pyrénées-atlantiques. J'ai une voiture de service, une valise avec 6 tablettes et 6 ordinateurs portables, un routeur 4G pour me connecter à internet. Mon quotidien c'est d'animer des ateliers pour tous les habitants des Pyrénées-atlantiques : de la découverte jusqu'à la sensibilisation aux enjeux du numérique. J'ai fait des études de droit, après mes études j'ai occupé un poste de chargé de mission et c'est là que j'ai commencé à m'intéresser à l'inclusion numérique.

Martine, chargée de mission numérique : je suis chargée de la stratégie de mise en œuvre de soutien et d'inclusion numérique. Je travaille sur la vision à long terme et la vision stratégique. J'ai été médiatrice numérique de 2006 à 2012 dans un lieu fixe et 2012-2013 en itinérance, j'ai été aussi formatrice en informatique, etc. Aujourd'hui je travaille plutôt sur comment on met en œuvre la stratégie, comment on met en réseau les acteurs, la recherche de financements, le recrutement, etc.

Quel type de public accompagnez-vous ?

Bruno : À ce jour nos participants sont en majorité des seniors, avec une majorité de femmes (60-70% de femmes), cela s'explique parce qu'on est en semaine et en journée et c'est donc plus difficile pour les actifs de se libérer. Hier, j'étais dans une commune d'une centaine d'habitants et il y avait deux personnes actives qui ont dégagé ce temps dans leur emploi du temps (une aide à domicile et une esthéticienne). J'ai aussi des élus qui font passer l'atelier en temps de formation ce qui permet de le faire en journée, mais de manière générale, les personnes en activité sont plutôt des exceptions.

Martine : Pour l'activité qui me concerne plus, le financement par les chèques (pass numériques), ce sont plutôt des jeunes seniors également. Il y a également des demandeurs d'emplois. Avant j'intervenais dans des lieux fixes : scolaires, écoles de musiques, ados. En fonction des horaires d'ouverture, on atteint un plus large public. Nous ne travaillons pas encore avec des migrants directement, plutôt avec structures qui les accueillent. Nous travaillons également avec des personnes qui ne maîtrisent pas la langue, des demandeurs d'emplois

porteurs de handicaps légers.

Que faites-vous avec ces gens là ?

Bruno : La plupart des gens que j'accompagne sont déjà équipés. Ils ont un manque de confiance en eux, ne sont pas très curieux, et souvent en colère contre la dématérialisation qui leur est imposée. Peut-être que toutes ces choses sont liées. Globalement on ne peut pas dire qu'ils soient exclus du numérique en tout cas du point de vue matériel. Il y a deux types de formations :

Débutants : on découvre la souris clic droit clic gauche, comment je vais sur internet, la différence entre internet et le web, comment créer son adresse mail, etc.

Avancés : on travaille plus sur la cybersécurité, les menaces, les bons réflexes. On va par exemple parler du cloud, faire du traitement de texte, faire de la retouche photo, faire des CV. Je reçois de plus en plus de demandes assez précises notamment pour se sécuriser et pour accompagner les démarches en lignes. Plus sur le loisir également, on me demande de la retouche photo, de faire des tableaux Excels pour s'organiser pour faire leur comptes persos, etc.

Martine : J'ai fait faire un blog de cuisine, faire des portraits d'utilisateurs de la cyberbase, un journal d'école, un livre numérique, dans l'ensemble il s'agit d'essayer de produire des choses avec des outils numériques à partir des centres d'intérêts des personnes. Pour les pass numériques : les compétences de base sont la navigation internet, comprendre les sites internet de l'administration et utiliser le mail. Il est essentiel pour moi de faire de l'inclusion numérique ou l'outil numérique n'est pas au centre.

Si dans un mobilier d'inclusion numérique il y a autre chose, je ne sais pas quoi, comment est-ce qu'on "quotidiennise" ? Comment réussir à ne plus avoir de freins, de ne plus avoir peur du numérique. On n'est plus devant un ordi ou une tablette, mais on est devant quelque chose que l'on connaît, qui fonctionne avec du numérique, qui utilise du numérique : par exemple faire un gâteau puis partager la recette sur un blog, ou par exemple faire un magazine itinérant. J'essaie d'utiliser le numérique au service d'une production. Les freins à l'utilisation du numérique sont variables : flemme, peur, pas envie. Si j'ai été fâché(e) avec l'école par exemple, de me retrouver en posture d'élève qui ne sait pas faire alors que je suis adulte, etc.. Il faudrait avoir quelque chose de plus horizontal, que l'on envoie un mail parce que ça sert à quelque chose et pas par prétexte d'exercice. Nous on est plutôt sur l'étape d'après, sur l'autonomie, sur comment on forme et on sensibilise les gens : l'idée par exemple c'est de ne plus aller voir l'assistante sociale pour remplir sa déclaration trimestrielle CAF et que la personne puisse le faire toute seule ensuite.

Déroulé des ateliers et équipements

Bruno : On a un format d'atelier, ateliers collectifs, 4-6 participants. J'interviens dans chaque structure, essentiellement communes, 4 interventions de suite. J'installe tout mon matériel (valise caisse charriot roulant), j'installe tout le matos dans la salle, je fais mes ateliers qui durent 2h30, souvent on déborde un peu. Dès que tout le monde est parti je m'en vais.

Équipement :

Martine l'avait fait en itinérance, donc j'ai adapté à mes besoins ensuite. Elle, elle portait toutes les sacoches sur son dos et elle est très musclée ! Du coup, j'ai une valise assez encombrante, très grosse même ! 6 pc, 6 tablettes, 6 chargeurs, etc. Par dessus, j'ai une caisse qui fait 80x40 environ que je place sur la valise. Elle contient un enrouleur, une multiprise, le routeur 4G (50gigas). J'utilise beaucoup PIX dans les ateliers : plateforme mise en place par l'état qui permet d'évaluer ses compétences à travers des exercices plus ou moins ludiques. Dedans on trouve des questions, des mises en pratique, des simulations. On peut ensuite leur faire évaluer leurs connaissances du numérique et sécuriser le numérique. À la fin, après les 4 séances, ils peuvent continuer d'aller sur pix chez eux en autonomie. Maintenant sur les 4 séances, il y a au moins l'une d'elles où l'on utilise ce logiciel. Certains ne sont pas intéressés par les formations mais ils viennent aux ateliers pour la convivialité : dans une commune dans le pays basque, j'avais deux participants très réfractaires au numérique qui disaient "le numérique c'est nul" mais qui venaient systématiquement. Malgré tout, ils ont quand même pris du plaisir à travers le numérique. C'était un prétexte, grâce au numérique on fait quelque chose d'intéressant et puis ils ont suivi l'ensemble des exercices de la formation, ils ont appris des choses.

Quels sont les objets/outils mis à disposition des personnes aidées ?

Martine : On voudrait faire utiliser des objets qui sont non numériques. Dans cette optique de lever les freins et de désacraliser le numérique avec des outils très palpables, car le reste c'est très virtuel. Des jeux de cartes par exemple !

Bruno : Par exemple, il faut créer un compte pour accéder à Pix : j'ai fait une demande pour accéder au contenu au format papier pour éviter ce blocage de démarrage, mais je n'ai pas de réponse pour le moment.

Martine : Oui faire des incollables de pix par exemple ? Pour démarrer la formation/ les ateliers pas devant un ordinateur.

Quelque chose à ajouter ?

Bruno : J'ai récupéré une imprimante scanner. Ce qui me permet de montrer comment fonctionne l'imprimante autre que scan via le téléphone. Ah d'ailleurs dans la mallette j'ai aussi tout l'attirail pour désinfecter (lingettes, gants, etc.) et un vidéo projecteur. J'ai aussi récupéré un vieux pc portable, je voudrais leur faire démonter pour qu'ils prennent confiance en eux et qu'ils puissent comprendre comment un ordinateur fonc-

tionne, comment c'est conçu, etc. Identifier qu'un disque dur c'est bien matériel, ce qu'est une carte mère, etc. Je pense que ça participera à la désacralisation du numérique. Mes collègues qui interviennent dans les collèges n'apportent pas de matériel, mais c'est plutôt un diaporama et peu de manipulation.

Quelques outils que j'utilise :

- Le site des bons clics
- Emmaüs connect (Emmaüs a créé une branche dédiée à l'inclusion numérique, et une base sur laquelle on retrouve des contenus pédagogiques et des exercices)
- Le site des voyageurs du numérique : une émanation de Bibliothèques Sans Frontières, on retrouve plein de fiches pédagogiques faites par d'autres médiateurs et d'autres animateurs, plutôt des jeux dans l'ensemble.
- Culture numérique
- Le petit guide d'autodéfense du numérique, un guide très complet et assez dense.

Bruno : Ce que l'on a voulu faire dans notre association, on a pensé notre médiation autour d'un personnage non genré, non humanisé). On part à l'aventure, on part s'amuser, on part à la découverte, on s'est inspirés d'Emmaüs Connect qui avait fait une pub autour d'un homme habillé en cosmonaute

Martine : Oui c'est ça, le parallèle c'est : en faisant de la médiation numérique on va guider les personnes dans cette grande nébuleuse du numérique. Notre objectif c'est de dédramatiser, que ce soit ludique, amusant, qu'il y ait du plaisir. C'est pas grave si on ne voit pas tout dans les séances, l'objectif c'est qu'ils passent un bon moment et qu'ils aient envie de le faire par eux mêmes ensuite, de poursuivre leur formation.

Bruno : Un autre axe transversal à toutes mes interventions c'est parler des enjeux environnementaux. Je le fais de manière récurrente : composants et impacts des usages numériques. Je suis attaché à parler des "dates" également, faire une histoire du numérique et de l'ordinateur : ça permet aux personnes de comprendre la provenance de l'ordinateur portable ou de la tablette, ça désacralise à nouveau.

-

(a.3) Chanèze*, médiatrice numérique

Présentations

Profil un peu atypique dans la médiation numérique : je suis en profession libérale. Je viens des sciences politiques et sciences de la communication et j'ai réalisé une thèse de doctorat sur les usages des technologies d'information et de communication. Je continue de travailler avec des entreprises et des écoles aujourd'hui, je suis aussi enseignante (master) et formatrice (organisme de formations professionnelles). Aujourd'hui

je fais de la médiation numérique dans une association et dans les Espaces Publics Numériques (éducation populaire) : chargée de mission, formatrice sur l'éducation au numérique. Ces structures passent par des appels à projet. La région PACA est précurseuse dans le domaine de la médiation (en créant il y a plus de 10 ans les espaces régionaux internet citoyens notamment). On travaille en collaboration avec d'autres organisations comme France Terre d'Asile pour préparer l'arrivée d'Aidants Connect.

L'association

On est une petite association : on est multitâches du coup ! Je dois monter le projet pédagogique, la présidente s'occupe de ce qui est montages financiers. Les valeurs personnelles pour lesquelles j'ai choisi ce travail sont constitutives de la mission de médiation numérique ! On a aussi un espace numérique : on met des ordis à disposition. On a réussi au fil des années à constituer un parc de 10 smartphones et 15 ordis et donc on va beaucoup aller vers nos publics et faire des partenariats avec des lieux qui nous accueillent. On est obligés d'avoir des valeurs "d'être complètement dedans".

Public des aidés

Public très varié, on fait vraiment de la formation : des collégiens (formation identité numérique et bon usage des réseaux sociaux), des enfants allophones issus de familles de migrants (avec qui on fait un blog), aussi des classes de mineurs isolés migrants, des ateliers avec des seniors ruraux à petits revenus, issus de l'immigration ou non. On avait démarré une formation senior - collégiens, mais covid oblige ça c'est arrêté, alors que c'était une bonne dynamique. On s'adresse également à des chefs d'entreprises PME en difficulté avec le numérique : conseil, prise en main, stratégie de com, des déficients visuels, des migrants adultes. Il y a aussi des demandeurs d'emplois chômeurs depuis longtemps et qui ne manipulent pas du tout pôle emploi : personnes qui ont très peu d'estime pour eux : je suis non jugeante et très encourageante car souvent le problème vient de là pour ces personnes. On a pas pu recevoir ces publics au pôle universitaire, mais en fait j'ai réalisé que ça effraie les migrants et chercheurs d'emplois.

Lieux d'intervention

On a trouvé une librairie basée sur la revente, aménagée avec du mobilier de récup' (fauteuils en cuirs, etc.) qui donne un cadre très chaleureux. Sortir du cadre salle de classe a beaucoup changé leurs réactions. Ils sont tous venus aux 5 séances. Je crains qu'on réintègre l'université le 15 janvier. Ça a été une révélation cette histoire de lieu ! Plein d'effets positifs : désinhiber les gens, leur redonnent confiance. "La nouvelle librairie à Gap".

L'expérience des migrants nous a obligés à beaucoup nous remettre en question dans l'idée de mixité sociale. Nous voyions l'idée de venir dans ce lieu de culture, avec une biblio-

thèque, comme une opportunité pour qu'ils se sentent bien. Puis France terre d'asile a mis à disposition une salle dans les lieux dans lesquels ils étaient pris en charge (foyers, etc.) et cela était bien plus efficace. Souvent les conseillers étaient là, on avait les infos nécessaires et on était en petit comité (maximum 5 personnes). Ceci permet de venir sans thématique d'atelier, mais avec des besoins identifiés.

Organisation des interventions et équipements

Pour un atelier pôle emploi par exemple : je passe de l'un à l'autre, il faut ensuite que les participants se lient entre eux. C'est un atelier en 5 séances et à la fin les personnes se connaissent. C'est toujours un travail de lien social. Nous avons des salles avec vidéo-projecteur dans les collèges et lycées. On a ce parc d'ordinateurs portables que l'on trimballe, les ateliers sont limités à 5-6 personnes en ce moment, ce qui fait 5-6 ordis portables, un switch pour la connexion internet. Parfois c'est déjà allé jusqu'à une douzaine d'ordis portables, notamment pour des ateliers seniors, en plus il n'y a souvent pas de wifi car peu de moyens, que du filaire avec le switch. Ils ne sont pas très connaisseurs donc le connecter c'est compliqué et le ranger aussi c'est compliqué. Exemple : une fois j'avais une personne en atelier pôle emploi qui utilisait toujours le même ordinateur et qui rangeait ses câbles comme elle le souhaitait, elle était perdue lorsqu'elle a du changer d'ordi. Il nous faudrait une fiche tuto pour expliquer comment ranger les fils correctement. Je me déplace avec mon véhicule personnel et seule en intervention. Je fais des aller-retours avec les ordis, à bout de bras ou en bandoulière. J'utilise maintenant mon caddie de course roulant pour mettre aussi le gel et tout ça, par contre c'est toujours un moment compliqué quand je dois faire passer le panier à roulette dans le coffre. Il y a souvent des escaliers, c'est jamais très simple. Parfois je suis autorisée à me garer sur la place handicapée, mais pas toujours.

Dans cette salle où il y a les ordis fixes, on fait de l'accueil sur rdv d'aide individualisée, en fonction des subventions que l'on a pour ouvrir ces permanences. Les gens viennent souvent avec leur matériel, on se met autour. Les services publics en ligne sont souvent traités à ce moment là : refaire sa carte d'identité, etc. C'est l'un des gros problèmes de la médiation numérique en ce moment : on est là pour leur apprendre mais je détourne la tête quand ils tapent leur code personnel. Je n'ai pas envie qu'ils pensent que je veux m'immiscer dans leur intimité. Parfois ils me donnent leur code de paiement car ils n'arrivent pas faire quelque chose eux-mêmes et dans ce cas, on prie pour qu'il ne se passe rien sur leur compte les prochains jours ! Je détourne la tête en tout cas. Ça les a perturbés que je détourne la tête car ils sont persuadés d'être nuls. Dans beaucoup de cas ils se débrouillent très bien et ils viennent pour se sentir rassurés, pour que vous soyez assis à côté. Malgré tout, j'en ai vu certains ne plus y arriver au moment où ils doivent taper le code alors que j'avais détourné la tête.

Les personnes que l'on aide sont équipés quand c'est des rdv individualisés, mais sinon pour les ateliers migrants et défavorisés ils sont équipés smartphone uniquement. On essaie de faire avec ce qu'ils ont. Beaucoup de démarches avec le smartphone. On fait très peu d'impressions pour eux, on essaie de ne pas trop faire de papier. De toute façon il n'ont pas appris à le faire chez eux, on ne souhaite pas leur donner d'habitude qu'ils ne pourraient pas faire derrière. On veut faire en sorte qu'ils ne soient pas exclus de cette société qui se digitalise. Problématique du matériel mobile : en confinement, on se disait qu'on avait plein de matos qu'on aurait pu prêter aux enfants qui devaient faire l'école à la maison, mais on n'a pas de plateforme qui recense offre et demande.

Notre matériel manque de praticité. Quand je sors le matériel de l'association il y a un cahier : et ce cahier pose beaucoup de problème à l'équipe, je pense que ça se réfléchit ce type de choses. Ça me fatiguais, je devais remplir une feuille par ordi à l'aller et au retour. En plus sur le cahier il faut faire état des soucis éventuels, on avait essayé de faire des packagings d'ordinateurs, sans succès. Dans le design il y a une organisation qui se met en place, et dans la manière de prêter d'organiser tout ça, ça changerait tout.

Une des profs d'un collègue dans lequel j'interviens a des valises de tablettes, organisées et faites pour, je crois d'ailleurs que les tablettes se rechargent dans la valise. Fonctionne bien pour smartphone et tablette. On est toujours embêtées si les ordinateurs se mettent tous à faire des mises à jour, sur un atelier d'une heure c'est problématique. Je ne sais pas comment ça pourrait être fait. Une valise connectée ? C'est les trucs du futur, un peu science fiction. Il faudrait que ça nous enlève tous les virus aussi ! En tant que formatrice je ne peux pas passer deux heures à vérifier tous les ordis, charger vérifier, etc. C'est hyper long !

[Cf : La Nouvelle Librairie à Gap](#)

-

(a.4) Pauline, Bayonne

Présentations

Je suis médiatrice numérique depuis peu, je sors de formation (suite à une reconversion professionnelle) et j'ai été diplômée en Juillet. J'ai été formée par l'AFPA entre janvier et juillet. On a vu plusieurs casquettes du métier du numérique, sur la pédagogie, l'animation d'un groupe en collectif, des créations de supports, on a vu un petit peu le développement web (WordPress puis on a codé directement avec visualstudio) ça m'a plus plu de coder moi-même que de travailler sur Wordpress. On avait des tutos à créer sur l'imprimante 3D et les cartes Arduino, on a fait un petit peu de programmation. Tout ce qui est programmation ne m'a pas spécialement intéressée mais c'est bon à savoir comment ça fonctionne, on vit avec ! On a

été formés sur le montage vidéo aussi, et sur les robots pédagogiques. On devait choisir un sujet "les b-a-bas de l'ordinateur", soit "présenter une démarche en ligne".

Missions

Je suis sollicitée pour les ateliers du PLIE (Plan Local Insertion à l'emploi) : on accompagne les personnes à faire leur CV (Canva, libre office, cvdesigner). On présente l'interface, les possibilités qu'ils ont. ils doivent se créer un compte et on les accompagne dans la création du compte. Ils vont se choisir un modèle qui leur plaît, et on est là pour les accompagner. Ceux-là ont déjà une adresse mail la plupart du temps. Atelier Pix : comment chercher les propriétés d'une photo, faire un tri dans un tableau Excel, avec Cap Emploi. Pour ce dernier ils sont beaucoup en autonomie : ce sont des gens qui ne sont pas complètement éloignés du numérique.

J'ai accompagné du public directement dans des structures. Je n'avais pas de matériel à apporter, je suis intervenue dans la cyberbase d'une association qui est située sur Bayonne. J'ai un statut auto-entrepreneur mais je dépend d'une coopérative. Mon projet c'est aussi de proposer mes services à domicile.

La cyberbase est située dans un QPV : ils ont des ordinateurs fixes, des permanences sont organisées. Il y a aussi un animateur là-bas, qui peut créer des ateliers. Cette cyberbase travaille avec le Collectif Socialweb : ils organisent également des conférences comme par exemple une présentation sur la cyber sécurité, destinée à tous les publics (dont moi).

Avec mon groupe de formation on a monté une association sur Bayonne pour intervenir dans des structures, pour nous faire connaître. On commence à avoir des interventions, notamment des bénéficiaires des chèques APTIC (donne droit à des formations numériques par pôle emploi pour les personnes éloignées du numérique). Une précision pour les chèques APTIC car ils ne sont distribués que par pôle emploi : qui peut commander des chèques #aptic ? Un commanditaire (collectivité, administration, fondation...) achète des chèques et les distribue aux populations qu'il souhaite aider en matière d'usages numériques (grand public, bénéficiaires de minimas sociaux, jeunes, PME, senior...).

Profil des aidés

Des personnes très éloignées du numérique généralement. Senior, jeunes aussi. Ils savent gérer les RS mais ne connaissent pas grand chose sur la sécurité et l'identité numérique. Il peut y avoir du professionnel aussi. On monte une journée en ce moment pour se présenter aux entreprises : on loue un local (maison des assos à Bayonne), on les invite à cette journée : présenter le travail d'un médiateur et ce que l'on peut leur apporter.

Objets

Les personnes que l'on accompagne n'ont souvent pas d'ordinateurs à la maison, que des smartphones. Ils viennent pour avoir un ordi, il y en a aussi qui ont un ordi perso mais ils uti-

lisent les ordinateurs prêtés lorsqu'ils viennent sur place. Moi il faut que je m'équipe pour l'accompagnement à domicile, je voudrais changer mon ordi pour un plus performant. Avoir une imprimante portable serait pratique : pour imprimer des justificatifs par exemple, ce dont ils ont besoin. S'ils n'ont pas de wifi, je fais un partage de connexion avec mon téléphone mais il y a des endroits où il n'y a pas de réseau. Il y a beaucoup de demandes d'intervention au domicile des personnes pour se former sur leur propre matériel, dans ce cas je me déplace-rais avec mon véhicule personnel.

Financement

Pour l'achat de matériel, c'est compliqué, peut-être avec des aides et subventions. Pour le moment on n'a pas de local donc on ne peut pas proposer de recevoir du public. On cherche à intervenir dans les structures : pôle emploi, mission locale. Là où j'ai fait mon stage, ils avaient eu une subvention pour acheter des tablettes (car beaucoup de jeunes faisaient leurs cours sur smartphone), nous on les a configurées pour les prêter pour les familles.

-

* Les propos ont été anonymisés pour des raisons de confidentialité.

04 - b.

Citations, extraits, textes

(b.1) - Extrait de rapport

« Pour bénéficier à tous et à toutes, la dématérialisation des services publics devra constituer un investissement massif pour notre pays, pour l'Etat, bien sûr, mais également pour l'ensemble des acteurs du service public et pour les usagers qui devront s'y adapter. Les pouvoirs publics ne devront jamais perdre de vue que, dans cette transformation en profondeur de nos services publics, l'objectif premier devra rester l'amélioration du service rendu aux usagers, à tous les usagers, et le maintien des droits pour tous. Si une seule personne devait être privée de ses droits du fait de la dématérialisation d'un service public, ce serait un échec pour notre démocratie et pour l'Etat de droit. »

Extrait du rapport "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics" publié le 16 janvier par le Défenseur des droits : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/de-materialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics>

(b.2) - Extrait d'un entretien de Dominique Pasquier

« Je m'attendais à trouver plus de difficultés, plus d'angoisses... Mais cela n'a pas été le cas. Les familles modestes se sont emparées d'internet à toute vitesse. Ils font certes des usages plutôt utilitaristes de ces outils polymorphes. Ils ont peu de pratiques créatives. Participent peu. Mais n'en ont pas particulièrement besoin. L'outil s'est glissé dans leurs pratiques quotidiennes, d'une manière très pragmatique. Les gens ont de bonnes raisons de faire ce qu'ils font de la manière dont ils le font. »

Extrait de l'entretien de Dominique Pasquier, auteure de « L'internet des familles modestes » avec Hubert Guillaud sur Internet Actu le 21 septembre 2018 : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2018/09/28/linternet-des-familles-modestes-les-usages-sont-ils-les-memes-du-haut-au-bas-de-lechelle-sociale/>

(b.3) - Extrait d'une interview de Valérie Peugeot

“ 10% de la population est malheureuse dans ses interactions avec le numérique, ils se sentent isolés, marginalisés parce qu'aujourd'hui tellement de choses passent par le numérique. Tout se dématérialise : chercher un emploi, nos mobilités, acheter un billet de train, interagir avec l'administration. Le numérique est dans notre quotidien. [...] Il y a encore des problèmes de fractures territoriales, il y a des inégalités en termes d'infrastructures. [...] Ce qui est beaucoup plus complexe, c'est la question de la fracture sociale, cognitive qui est liée aux pra-

tiques du numérique. Cela a des conséquences très graves car ce n'est pas seulement ne pas savoir acheter en ligne ou aller regarder une vidéo sur Youtube c'est vraiment ne pas pouvoir obtenir une carte grise, faire ses démarches pour prendre rendez-vous pour un passeport ou chercher un emploi. [...] Une même personne peut être très à l'aise sur certaines pratiques numériques et être très malheureuse dans d'autres pratiques numériques. De façon un peu grossière on dit souvent que ceux qui ont le plus de mal avec le numérique sont les personnes âgées, les personnes avec un faible bagage éducatif, et les pauvres mais encore une fois en zoomant de plus près on s'aperçoit que c'est un peu complexe que ça. [...]

Extraits d'interview de Valérie Peugeot dans Carnets de Campagne par Philippe Bertrand sur France Inter, le 22 mai 2019 :
<https://www.franceinter.fr/emissions/carnets-de-campagne/carnets-de-campagne-22-mai-2019>

04 - c.

Vidéos

(c.1) Cigüe, des meubles en papier compressé avec des liants naturels. Dans le cadre de l'exposition 'Le Mobilier d'Architectes 1960-2020' à la Cité de l'Architecture, le cabinet d'architecture et de design Cigüe a été invité à exposer des blocs composés de plâtre et de papier recyclé.

<http://cigüe.net/fr/project/papier-compresse/>

« Face à la disparition inquiétante des ressources naturelles, est née l'envie d'explorer des nouveaux processus à base de matériaux déchets, issus de nos consommations quotidiennes. Nous sommes aujourd'hui nombreux à réfléchir au remplacement des matériaux de construction dont l'usage systématique doit aujourd'hui être repensé – du mobilier à l'architecture – et à proposer des matières réfléchies, qu'elles soient bio-sourcées ou recyclées. Développée et produite à la main dans notre atelier à Montreuil, cette série de cubes (50x50x50 cm) est une première étape prototype dans un processus de recherche autour du papier recyclé et des différents liants naturels permettant de donner forme. »

(c.2) Hyperliens, série documentaire issue des Programmes Nouveaux Lieux Nouveaux Liens et Société Numérique de L'ANCT. Voyager à la rencontre d'initiatives partout en France qui portent des réponses, des solutions et des modèles alternatifs d'apprentissage, de fabrication et de faire société pour le monde d'après.

<https://hyperliens.societenumerique.gouv.fr/>

04 - d.

Exemples significatifs

(d.1) Pavillon de Febbraro

Changer le rapport à l'inclusion numérique (stigmatisant, excluant, descendant ...) comme ce projet repense le contexte spacio-temporel punitif de la prison. Ce projet illustre le changement de posture de la prise en charge à travers notamment un travail de conception de design et d'architecture. Ce projet et tous les visuels associés ont été créés par Emanuela Febbraro.

<https://diploma.ecolecamondo.fr/sujet-libre/le-pavillon/>

d.2) Mobilier Kataba

Cet ensemble de mobiliers eco-conçus présente le résultat d'une vision systémique du travail de conception. Penser l'amont et l'aval dans un monde qui n'est pas anthropocentré mais partie prenante d'un environnement global.

<https://cooperativemu.com/nos-projets/kataba/>

(d.3) Maké maké

Maké Maké, est un mobilier évolutif et adaptable. C'est un mobilier que l'on peut construire et déconstruire. L'assemblage se fait par simple emboîtement des pièces entre elles, sans outils. Cette gamme de mobilier est accessible par sa simplicité formelle et par l'aisance de fabrication des différentes pièces qui la compose.

<http://carolinepommier.com/make-make-mobilier-ecologique-et-ludique/>



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES