

Connecteur recherche 20 mai 2020

Session B2 / Inégalités, inclusion, capacitation | 14h

Animation : Jacques-François Marchandise Pansu - Fing

Scribe : Sophie Fourquet-Mahéo - Fing

Contexte : <https://fing.org/actions/connecteur-recherche/connecteur-recherche-riposte-creative.html>

Ordre de passage : Benoît Vallauri, François Huguet+ Zoé Aegerter, Pascale Eon-Jourdrouin, Marc Hatzfeld, Mike Rackelboom, Joëlle Braeuner, Jean-Marc Sémoulin.

Bienvenue sur l'espace de prise de notes de votre session !

➡ Merci de renseigner votre nom ci-dessous (*format : Prénom/Nom/Structure*)

Isabelle Cazaunau Cnfpt

Dispositif de recherche action qui comprend ce connecteur recherche, mais est plus vaste (riposte créative territoriale) objectif accompagner collectivités territoriales dans cette période inédite et de longue durée. intéressant pour travailler la question du numérique dans les avoir être et dans

Il y aura une 2e journée au mois de juin, début avant d'engager des champs de recherche action, recueilli ici et par des acteurs du territoire et du cnfpt.

Jacques-François Marchandise

Connecteur recherche format imaginé à la Fing, nous travaillons en effet souvent sur des sujets émergents.

<https://fing.org/actions/connecteur-recherche.html>

mettre en symétrie parole et questions des chercheurs et des praticiens.

Objectif : partager des info, questions sur ces différents aspects.

- Benoît Vallauri

comment s'inscrire en dynamique contre la crise covid > accès aux services démat. Carte des initiatives territoriales cf riposte créative territoriale Bretagne.

lutte contre isolement, fabrication d'urgence <https://ripostecreativebretagne.xyz/>

#LabAcces : https://www.askoria.eu/images/PDF-Actualites/Acces-aux-droits_Rapport_Accompagnement-scientifique_LABAcces_ASKORIA_mars2019.pdf

s'intéresse à l'accès au droit, contexte démat. en particulier les services publics, dans tous ces aspects : comment ils sont démat., le sont-ils bien de façons capacitantes, sont-ils accompagnés sur les territoires, médiation numérique visant à la capacitation citoyenne.

- Acnum : tout ce qui est lié à accueil et prise en charge dans contexte de démat. (à la fois sur un plan

recherche, à la fois sur un plan design)

- animation de communauté à l'échelle de la région pour trouver des territoires et sujets d'action > 4
 - > comment s'intéresser aux dynamiques d'inclusion numérique en Bretagne
 - > mise en capacité des personnes à accéder
 - > prise en compte de la dimension territoriale
 - > s'intéresser aux pratiques d'aides réalisées
 - portraits de territoires avec échelles quantitatives, qualitative et liées à des questions d'impact
- Dans le contexte de crise réorientation recherche : interroger les professionnels, centres d'actions sociales fermés, quelles initiatives trouvées pour continuer à poursuivre leur métier + les difficultés rencontrées (outils/ne pas rencontrer les personnes...)

Accompagnement scientifique globale (François Sorin (Askoria), Pascal Plantard (GIS Marsouin), chercheur Pierre Mazet, une designeuse Sabine Zadrozynski <sabine.zadrozynski@gmail.com>).

Actions se situent volontairement sur les territoires à un grain très fin exprès. Matériaux et terrains à partager.

Objectifs : relier à participation en acte, créer nouveaux partenariats de type public/communs

Accès à base de données est ouverte (on peut en tirer fichier CSV)

<https://ripostecreativebretagne.xyz/?PagePrincipale>

matériau brut à réexploiter après, on souhaiterait étudier ces données, les transférer à des chercheurs, ateliers liées à des formes de résilience des territoires.

Joelle : Quelle prise en compte spécifique du public féminin, (femmes des quartiers populaires en particulier) dans l'accès à la culture numérique et aux services dématérialisés?

=> focus actuellement reliés plutôt à des actions sur territoires ruraux. Des accompagnements sont proposés (création d'entreprises, violences...).

Ces accompagnements sont davantage déployés sur quartiers populaires, en ville.

JFM Mais la question "genre et numérique" est insuffisamment traitée sous l'angle des inégalités sociales. On a aussi des éclairages chez Dominique Pasquier.

François : Labobine dans le Gard > recherche pour s'adresser à ces publics-là et dépasser la problématique de l'illettrisme

-Zoé Aegerter & François Huguet / Chaire Innovation Publique ENA-ENSCI zoe.aegerter@gmail.com + francois.huguet@protonmail.com

Zoé designer, place centrale à la problématique de la parole > sa distribution, sa médiatisation, son devenir technologique, qui pourrait transformer notre rapport à la techno, notre mode d'interaction avec les institutions

François chercheur indépendant bcp travaillé sur la médiation numérique, sur les communs infrastructurels. Aujourd'hui travaille bcp sur l'inclusion numérique, accompagne collectivités sur ces questions-là Collaboration commune avec chaire innovation publique et le 93 > accompagner des circonscriptions d'aide sociale à mieux comprendre parcours d'accompagnements, travail de diagnostic, d'expérimentation. Focus : questions multi linguisme, illettrisme, illettrisme.

Sortir d'une logique de l'accès pour aller vers celle du dialogue (symbolique comme concret)

Situation du on ferme, peut-on faire autrement > cela aurait pu se poser dans le contexte de la crise actuelle. Enquête et entretiens menés, ont permis de reconstruire les parcours > idées d'outils technologiques nécessite collaboration entre DSI et services sociaux.

JFM : vos travaux vont reprendre, l'expérience de la situation actuelle peut-elle donner guides et points d'appui new pour la conception ?

Oui

Crise a ouvert opportunité de réseaux résilients de type réseau *mesh*

-Pascale Eon-Jourdrouin/ Conseil Départemental des Côtes d'Armor

vient de l'informatique, passée par le social, aujourd'hui fonction de responsable numérique pour booster politique num des côtes d'Armor département rural.

territoire bcp touché par crise des gilets jaunes. A bcp perdu son industrie. Même ratiaux sociaux que le nord.

Crise terrible, bcp de pb dans les familles, acteurs sociaux intervenus en mode pompier.

pas préparé avec seulement 50% du personnel pour gérer situation de crise.

Les travailleurs sociaux sont pour la plupart sur le terrain.

Observation et application concrète :

- portraits sociaux territorialisés de leurs permanences de leurs territoires en tenant compte de la spécificité des usagers. Ex métier de marin pêcheur dur > bcp addictions => travail social est nuancé, dispense pas le même service public partout. il faut se méfier des "moyennes" : il n'y a pas de profil générique. Lever le tabou sur l'harmonisation des pratiques

Depuis 3 ans, organisation de conférences sociales, avec des partenaires de proximité, thématiques, thème de l'inclusion numérique marche très fort, sur chaque territoire du département.

En moyenne, le temps d'un travailleur social 15% de son temps consiste à suppléer celui des caisses qui ont dématérialisé > pas de moyen pour suppléer à ces désengagements.

=> dégradation des conditions de travail des travailleurs sociaux

Portraits numériques de territoires pour amener les élus locaux, les maires, à avoir une sensibilité au numérique (bâtir un minimum de projet numérique sur le territoire). Sont prêts depuis 1 an 1/2, devaient être partagés avant la crise avec élus locaux.

interventions au Ti Lab, publication de la carte des lieux de médiation numérique repérés dans leurs inventaires pour montrer qu'il n'y pas rien. A partir de ça il leur appartient de penser notamment au télétravail.

le numérique peut être une chose pour re dynamiser certaines

choses.https://umap.openstreetmap.fr/fr/map/offre-numerique-dans-les-cotes-darmor-par-type-dof_430285#10/48.4975/-2.7521

Objectif : après la crise préparer des tutos pour parler du numérique en proximité, vont se servir de Risposte créative Bretagne pour expliquer aux élus qu'on peut bouger dès maintenant. il s'ait d'ouvrir des suages numériques aux concitoyens.

Attention particulière pour les femmes, dans le rural il faut y penser particulièrement.

JFM

> quand on met en place des stratégies en appui sur des lieux qui suppléent des services désengagés du territoire, il y a des question à se poser sur l'ancrage dans des lieux publics

> la situation critique récente a dû amplifier besoin communication avec services du terr

> questions des solidarités à échelle territoriale : soutenir réseaux d'acteurs, formes collectives... une forme

riche de résilience des territoires.

- Marc *Hatzfeld*, sociologue des banlieues, a travaillé sur la pauvreté.

Difficile de séparer fracture numérique d'autres fractures qui sont aussi vives.

Pendant ces deux mois de crise, la plus grande fracture a été la fracture numérique, pas très médiatisé cependant.

- les perso en grande difficulté ne savaient pas utilisé l'instrument numérique. ils ont cependant une culture numérique, mais pas celle sollicitée à ce moment-là. Pas possible de s'inscrire dans le dispositif proposé. "on est des nazes" renvoyé à la figure. Violence de l'exclusion sur le numérique

- modalités d'accès aux ressources vitales : modalités de partage et d'accès aux ressources dans familles plus démunies: mutualisation des ressources à l'échelle familiale. Ces modalités n'ont pas été reconnues, ressources marginales hors jeu pendant le confinement. Se nourrir de façon un peu digne.

- réapparition des addictions liées au confinement et au fait qu'on a découvert qu'en situation de précipitation ensemble de membres d'une cellule familiale les addictions reprennent.

- alors que depuis 10/15 ans les solidarités de voisinages elles se sont réallumées

> de voisinage immédiat

> nouvelles solidarités qui tiennent à ce que des jeunes bourgeois des centres villes ont découvert que la situation qu'on leur décrivait des milieux populaires étaient dures et ils sont venus aider.

Entre allocations diverses et la débrouille ont parvient à survivre mais dès que le système se grippe, on n'y arrive plus

=> Le système de partage des français ne permet pas d'affronter une situation de crise.

Il en ressort l'impression de en pas être considéré du tout > question de la dignité revient. La crise qu'on rencontre met en évidence l'humiliation des pauvres dans leur pauvreté.

On est en face n'ont pas d'un pb technique, mais d'une question éthique.

JFM

vu de la fenêtre du sujet numérique, on a commencé à traiter de la fracture administrative (non recours au droit et impact des outils num là dedans).

Mais aujourd'hui se pose la question d'accès aux ressources y compris alimentaires. le numérique devient un canal impératif, donc d'exclusion particulièrement fort.

Joelle : témoignage de whatsapp utilisé comme canal de dialogue

Accès tracé et dynamique

comment capitaliser ce qui s'est inventé dans l'accès de ses populations pour en faire un levier

Mike Rackelboom, Chargé de mission projets sociaux et évaluation chez Mairie de Paris
petite équipe d'ingénierie chargée de coordonner acteurs sociaux du territoire, chargé de faire lien avec mairies d'arrondissement.

A Paris, stratégie d'inclusion numérique signée en 2016 avec Pôle emploi, caf, cpam, missions locales de Paris > mise en place d'actions (charte de l'aidant numérique, AAP, formation pour les aidants numériques, carto des acteurs à Paris, constitution de 5 réseaux d'acteurs locaux de l'inclusion numérique, sessions vers les aidants numériques présentées par pôles emplis caf cnav et cpam pour présenter l'ensemble de leurs services dématérialisés)

- Gros pb en temps de confinement a été l'**équipement numérique** (étaient passés dessus rapidement dans la stratégie, qui s'était plutôt concentrée sur les usages, les personnes, leur autonomisation...). La crise a révélé que les gens n'étaient pas soit pas équipé, soit mal équipé, ex : jeunes avec smartphones, pas suffisant pour suivre les cours. Multiplication d'initiatives d'acteurs de terrain pour équiper les familles dans le cadre continuité éducative (centres sociaux, asso mobilisant fondations pour avoir des dons, services des affaires scolaires ont mobilisé les écoles pour prêter du matériel aux familles) mais actions pas coordonnées, éparpillements de micro actions, sans visibilité, ni sans savoir à qui s'adresser.

Emmaus connect repéré mais débordé dans la période, sans arriver à fournir en matériel.

- la **connexion** : soucis centres d'hébergements pas forcément dotés de wifi, accès par smartphone avec forfaits vite épuisés

- **téléphone** redécouvert :

> on a vu des centres sociaux reprendre contact avec leurs publics par ce moyen.

> Initiatives d'EPN de numéro de tel spécial pour accompagner des personnes dans leurs démarches.

- bcp de Fab Lab se sont mobilisés sur conception de visières et de masques, centres sociaux ont multipliés des contacts avec téléphones et par d'autres outils (whatsapp, FB, ou en réactualisant leur site internet pour faire passer des messages).

JFM équipement numérique en tant de crise, constat dans certains terrains gens qui avaient des ordi ont aujourd'hui des smartphones (plus chers et moins puissants). Des ordi de reclassement sont précieux dans des situations où il y a un impératif, par exemple de continuité scolaire.

Mike : Il y a un enjeu autour de ça pour les jeunes. Le clavier un ordi, une souris ça s'apprend, même qd on a de nombreuses compétences numériques par ailleurs.

Muriel asso "Osez la médiation" ont monté des groupes de paroles auprès des parents de collégiens en post confinement. Est-ce que ça en renvoie pas à une situation d'apprentissage les familles compte tenu de ce qui s'est passé pour leurs enfants (grâce à l'effort notamment des collèves qui ont appelé les collèves) ?

Des foyers injoignables ont pu être joints. Que va-t-on faire de ces solidarités ? Que va-t-on faire pour ces apprentissages encore très fragiles ? Quelles paroles cristalliser ?

-Joëlle Braeuner, sociologue, À part entière

travail avec le CNFPT et INET sur accès des femmes aux fonctions de hautes responsabilités. Etude menée pour vérifier si proposition de formation a produit des effets sur mobilité de ces personnes et à s'envisager autrement.

Etonnement par rapport à la crise de la prise de conscience que la société tient par des métiers exercés par des femmes. Question : pourquoi tout le monde s'étonne et découvre l'importance de ces métiers

Télétravail > en quoi il complexifie l'exercice du travail domestique ?

questions de la diffusion des travaux sur le féminisme auprès d'un public masculin, notamment celui des managers dans les collectivités territoriales. nécessaire que les hommes soient parties prenantes pour changement.

>question sur la dynamique de groupe mixte ou non mixte permettrait un travail d'appropriation et de savoir

et transposition de ces pratiques.

>quelles limites peut poser ce type de dispositif de visio dès lors qu'on inscrit une dynamique pédagogique sur la dynamique de groupe

prise en compte comme des compétences professionnelles

JFM question de pouvoir installée dans la question de genre

Prêter attention à des postures, à de l'empathie

- Jean Marc Sémoulin / Président du PTCE Vivre Les Mureaux <https://lesmureaux.info/vivre-les-mureaux/>
Directeur structure d'insertion

Passage de l'insertion de personnes à l'insertion d'une ville 32000 habitants / une ambition plein emploi 2024

Analogie personne / territoire pour l'accompagnement

Une méthode :

Marque : passer d'une ville méprisée à une ville désirée [très gros travail auprès des médias 480 articles positifs sur la ville en 2 ans presse locale et nationale <https://lesmureaux.info/revue-de-presse/>]

Urgence d'agir et de commencer cette transition (écologique, sociale...)

Révéler les Ressources & Richesses locales pour changer de regard

Entreprendre sa vie, son territoire, Entrer en action

Alliance de TOUS les acteurs Audacieux (citoyens, assos, entreprises, collectivités ...)

Une seule ville, participative inclusive et indivisible (= sortir de la stigmatisation QPV)

eXcellence : Viser et tirer vers le haut, voir grand, recherche de la qualité et du beau (un exemple avec le concert Jubilé : <https://lesmureaux.info/concert-jubileo-2019-aux-mureaux/>)

Cartographie des Muriaux Solidaires pendant confinement https://framacarte.org/fr/map/muriaux-solidaires-mairie-des-mureaux_71064#14/48.9883/1.9264

Rencontre mensuelle Les Mureaux Connexion / transformée sur zoom pendant le confinement

Le numérique est un outil, mais comment re créer une vision de ville, de la confiance, le numérique arrive après.

Beaucoup de choses se passent aux Mureaux, bon territoire de recherche

➡ Comment contribuer ?

A la suite des interventions, les participants sont invités à exprimer les pistes qu'ils ont à soumettre à la recherche, mais aussi ce qu'ils ont à lui proposer (terrains, partenariats, étude, ...).

- **La "commande" que nous proposons aux chercheurs :**

- De votre point de vue (votre ou vos discipline(s) et à partir de vos travaux récents, quels sont les 3-4 résultats nouveaux, saillants, contre-intuitifs... que vous auriez à partager ?

En mettant l'accent sur ce qui vous a plutôt étonné par rapport aux lieux communs.

- Selon vous, quels pourraient être les 2-3 pistes de recherche que vous aimeriez vraiment creuser dans les 2-3 années à venir ? C'est à dire, les pistes que votre discipline devrait explorer prochainement.

Important : ne pas parler (ou très très très peu) de méthodologie, en se concentrant sur les résultats et les champs qui vous semblent fertiles.

- **La "commande" que nous proposons de passer aux praticiens :**

- Vos réactions sur les résultats de recherche qui ont été partagés par les chercheurs

- Vos questionnements et inconnues sur la manière dont vous vivez ces problématiques au quotidien, dans vos activités et métiers : qu'est-ce qui est problématique et pose vraiment question, au point de devoir être pris au sérieux par la recherche ?

- Pour finir, les 2-3 pistes que vous auriez envie de soumettre à la Recherche, ce sur quoi vous pensez qu'elle devrait se pencher prochainement

- **LES PISTES PROPOSEES A LA RECHERCHE** : il s'agit principalement des pistes de recherche que les acteurs présents (entreprises, acteurs publics, associations, collectifs de terrain, etc.) souhaitent soumettre à la Recherche. C'est à dire les "inconnues", questionnements, points obscurs... qui leur posent question dans leurs métiers. **Bien sûr, les chercheurs eux** -mêmes pourront alimenter cette liste de pistes !
- **LES TERRAINS** : on y notera les possibilités de partenariats futurs, les envies de collaboration qui peuvent naître de l'atelier
- **LES RESSOURCES** : c'est un peu le "centre ressource" du thème. Y seront notés les travaux de recherche existants qui peuvent intéresser les acteurs présents

LES PISTES PROPOSEES A LA RECHERCHE

- Genre, numérique et disparités sociales, les médiations sous tension de la crise et du confinement
- Problématiques du dialogue et de la langue.
- Quelle conception de dispositifs résilients pour les bénéficiaires des politiques sociales quand le social "ferme" en temps de crise, + comment travailler les parcours-types des usagers
- Le social, domaine qui ferme en période de crise ? un encore plus mauvais accès aux services publics ?
- Les approches "lieux de médiation" mises en difficulté par la fermeture des lieux ?
- Après la problématique "numérique et accès aux droits", une problématique "numérique et accès aux ressources" (y compris alimentaires)
- Un réveil des solidarités de voisinage, un éveil de nouvelles solidarités envers les milieux populaires ?
- Importance de la dimension symbolique dans la crise et le ressenti des milieux populaires, "à ce qu'il paraît on est des nazes"
- Equipement numérique en temps de crise : de la vision moyenne aux réalités de terrain et à la disparité des solutions
- La crise montre la découverte étonnée du rôle des femmes dans la société. Quels dispositifs pour l'appropriation des savoirs féministes au sein des collectivités territoriales ? Quelles dynamiques de groupe ?

LES TERRAINS

- La cartographie d'initiatives de Riposte créative Bretagne, un objet de recherche <https://ripostecreativebretagne.xyz/?PagePrincipale>
- La plateforme <https://solidarite-numerique.fr/> de la MedNum
- Pour partenariat de recherche et empowerment culture numérique: le réseau national des Centres d'information sur les droits des femmes et des familles, car implantation sur tous les territoires
- ville de Paris et difficultés d'équipement numérique des publics - et de connexion des centre d'hébergement
- groupes de parole occasion d'y voir plus clair sur les apprentissages sociaux
- https://umap.openstreetmap.fr/fr/map/offre-numerique-dans-les-cotes-darmor-par-type-dof_430285#10/48.4975/-2.7521
-

LES RESSOURCES

Projet ANR Ineduc 2013-2016 (géographie sociale, socio de l'éducation, accès au numérique - Bretagne Normandie Aquitaine)

Travaux sur le Care : Fabienne Brugère, Joan Tronto,

Analyse féministe du travail invisibilisé: Danièle Kergoat, Christine Delphy,

Travail émotionnel: Ariel Hochschild, Pascale Molinier

Femmes et pouvoir: Laure Bereni, Sandrine Dauphin, Réjane Sénac

Sur crise COVID:

<http://www.haut-conseil-egalite.gouv.fr/parite/actualites/article/femmes-providentielles-mais-femmes-invisibles-sous-payees-surchargees>

AUTRES
