

## Guide Capacity - Synthèse du 1er atelier, 7 juin 2017 (Paris)

# CapacityGuide / Atelier 1

## 7 juin, Paris, EPN 13, 14h - 17h30

Numérique et environnements capacitants

### SOMMAIRE

#### 1- A propos de l'atelier

- 1-1 Les enjeux
- 1-2 Participants

#### 2- Capacity : les enjeux

- 2-1 Les enjeux de recherche
- 2-2 La démarche du "guide Capacity", pour mettre à l'épreuve les travaux de recherche

#### 3- Caractériser le pouvoir d'agir

- 3-1 Les environnements capacitants
  - > Lieux, espaces
  - > Dispositifs numériques en "self service"
  - > Evénements
  - > Appel à projets, dispositifs d'accompagnement de projets
  - > Environnements de "vie quotidienne"
  - > Environnement éducatif
  - > Caractéristiques territoriales
- 3-2 Les "degrés du pouvoir d'agir"

#### 4- Quels apports du Guide Capacity, et pour qui ?

- 4-1 Des terrains complémentaires pour Capacity
  - > Du côté des médiateurs
  - > Du côté des publics
  - > Du côté des dispositifs
- 4-2 Hypothèses et pistes de travail pour le guide
  - > Les marqueurs de la capacitation dans les trajectoires
  - > Reconnaître un environnement capacitant
  - > Qu'est-ce qu'une politique publique capacitante ?
- 4-3 Quel format pour ce guide ?

## 1- A propos de l'atelier

### 1-1 Les enjeux

En juin 2017, le projet ANR Capacity lançait la production d'un "guide" destiné à traduire les résultats de recherche du projet en pistes opérationnelles pour les acteurs publics et territoriaux, ainsi que les praticiens.

Ce travail s'est traduit par un 1er atelier de travail le 7 juin, accueilli par l'EPN 13 à Paris.

Objectifs :

- Qualifier ensemble les “environnements capacitants” auxquels les usagers et “médiateurs” sont en prise, en self-service ou médiés, sous l’angle du pouvoir d’agir : lieux, dispositifs en ligne, pratiques collaboratives, réseaux, événements...
- Collecter des terrains d’enquête que les participants jugeront utiles que l’équipe Capacity aille explorer
- Produire un premier travail autour des facteurs et degrés du pouvoir d’agir (“Qu’est-ce qui déclenche des actions, et comment ?”) et du pouvoir d’agir en action (“Comment en tirer des indications stratégiques ?”)
- Poser les bases d’échanges en ligne pour prolonger les premiers enseignements issus de l’atelier

## 1-2 Participants

- Mehdi Serdidi et Christophe Laguna, EPN 13
- Julien Coclet, Urban Prod
- Alexis Janicot : Soprasteria/ +Associé laboratoire Artilect(Tlse)
  
- Marie-Hélène Féron : équipe Capacity
  
- Yann Vandeputte : EPN l'Annexe, porté par l'EPN 59, travail sur le pouvoir d'Agir
  
- Amandine Robin, CNFPT Angers
- Pierre-Louis Rolle et Maxime Barbier, Agence du Numérique
- Marianne Trainoir, Université Rennes 2
- Elisabeth Le Faucheur, Ville de Brest
- Mickael CLEMENT, association Résoudre (Tours), projet Grange Numérique
- Vanessa Mignan, E-Fabrik
- Tamer El Aidy, Petits débrouillards
- Marie-Hélène Féron
- Jacques-François Marchandise, Ugo Henri et Renaud Francou, Fing
- Isabelle Chenevez, Inclusif
- Vittoria Logripo, ARSENIC

## 2- Capacity : les enjeux

### 2-1 Les enjeux de recherche

Le projet Capacity est un projet de recherche soutenu par l'ANR qui se déroule sur la période 2014-2017. Il associe la Fing, IMT Atlantique et l'Université Rennes 2, et est labellisé par les Pôles de Compétitivité Cap Digital et Images et Réseaux.

Capacity questionne le potentiel de la société numérique à distribuer plus également les capacités d’agir - ou “empowerment”.

#### « Empowerment » ?

Un des objectifs de Capacity est de progresser sur la définition de termes comme « Empowerment » ou « Capacitation », enrichie de leurs déclinaisons numériques.

En attendant, nous proposons de fonder nos réflexions en utilisant la grille d’analyse proposée par Marie-Hélène Bacqué et Caroline Biewener.

Selon elles, l’empowerment originel recouvre trois dimensions : le pouvoir de changer ma vie en tant qu’individu, la capacité à me donner les moyens de mon développement personnel (ce qu’on appelle aussi le capacity building) ; le pouvoir avec ma communauté de transformer mes conditions de vie, dans une approche d’action collective, de solidarité de proximité ; et enfin le pouvoir sur la société, dans une acception plus politique.

*Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener, L'empowerment, une pratique émancipatrice, La Découverte, Politique et sociétés, 2013*

Le postulat, maintenant bien documenté, est de partir de questions de fractures sociales et sociétales plutôt que de “fracture numérique”. Même le concept d’e-inclusion reste encore trop “techno centré”.

Pour la Fing, le numérique est un ensemble de dispositifs qui distribue du pouvoir d’agir au plus grand nombre. Mais, cela n’a rien d’automatique.

Le croisement entre numérique et pouvoir d’agir n’est pas encore fait ; Capacity cherche justement à le mettre à l’épreuve.

L’hypothèse de départ : le numérique est facteur d’empowerment ou de renforcement des inégalités

Capacity articule 3 niveaux de recherche :

- Le niveau individuel, où il s’agit de mieux prendre en compte les moments, les espaces, les interactions... où le numérique déclenche du pouvoir d’agir dans les trajectoires des personnes ;
- Le niveau collectif, à travers des “environnements capacitants” (lieux physiques, interactions entre individus, dispositifs, événements, pratiques collaboratives...) qui peuvent, sous certaines conditions, renforcer le pouvoir d’agir des individus ;
- Le niveau “politique”, dont l’intention s’exprime à travers les dispositifs d’action publique d’inclusion et d’innovation qui cherchent souvent à “mettre en musique” les deux premiers niveaux

Une première enquête menée par Marsouin courant 2017 a **confirmé** quelques tensions du croisement entre numérique et pouvoir d’agir :

- La possibilité d’augmenter l’estime de soi ou la réduire
- La possibilité pour le numérique de désenclaver ou renforcer l’isolement
- Une idée de trajectoire, de degrés dans les capacités d’agir : on est en position de participer à la vie démocratique en s’appuyant sur le numérique lorsque l’on sait déjà mobiliser le numérique dans sa vie quotidienne (nouer des sociabilités, se déplacer, acheter en ligne, comparer, etc.)

## 2-2 La démarche du “guide Capacity”, pour mettre à l’épreuve les travaux de recherche

La production finale de Capacity prend la forme d’un guide destiné à traduire les résultats de recherche en pistes opérationnelles pour les acteurs publics et territoriaux, ainsi que les praticiens.

Le “Guide Capacity” cherche à “renouveler la doctrine” des acteurs et des démarches de développement numérique vers la capacitation des individus.

Il s’adresse :

- d’une part aux concepteurs et évaluateurs de politiques publiques, qui peinent à faire des croisements entre numérique et politiques urbaines, sociales, de formation, etc. en demande de compréhension ; comment les politiques publiques peuvent mettre en place des dispositifs capacitants ? Quelle en sont les caractéristiques ? Comment les favoriser ?
- d’autre part, aux praticiens (médiateurs, animateurs, formateurs, travailleurs sociaux, acteurs du soutien à l’innovation...) en demande d’un outillage réflexif de leurs pratiques

Aujourd’hui, il n’y a pas de “doctrine” qui inspire les initiatives à l’instar d’une “Grande école du numérique” . L’enjeu de Capacity est de rénover la vision commune : comment on fait pour tirer parti d’un numérique capacitant, alors qu’on a un numérique au service du plus plutôt que du mieux ?

## 3- Caractériser le pouvoir d’agir

L’atelier a permis de mieux caractériser deux questionnements forts de Capacity :

- les “environnements capacitants”
- les degrés du pouvoir d’agir

### 3-1 Les environnements capacitants

Qu’est-ce qu’un environnement, territoire ou dispositif capacitant ? A quoi ils ressemblent ? Quels impacts peut-on en attendre ? A quoi les reconnaît-on ?

Le guide Capacity propose de recenser des “environnements capacitants”, et d’en proposer des grilles de lecture (à construire).

Ce travail collaboratif pourra s’élaborer en ligne : <http://reseau.fing.org/pages/view/169295/guide-capacity-environnements-capacitants>

#### > Lieux, espaces

- L’atelier de fabrication numérique

Dimensions numériques : machines à commande numérique / Partage de plans à grande échelle / documentation de projets / Forum, wiki,... / Aide P2P / Médiateur, fab manager / Lien avec un écosystème entrepreneurial (incubateurs, pôles, etc.), Création “manuelle” comme outil de revalorisation individuelle, Partage avec les pairs

Dimensions socio-économiques : Accessibilité, localisation de proximité, ...

- L’EPN

Dimensions numériques : procédures dématérialisée / Recherche d’emploi / Jeu en ligne / Recherche d’information / ...

Dimensions socio-économiques : Accessibilité, localisation de proximité, ...

- L’espace de coworking

Dimensions numériques : bureau en ligne / « Musette » du travailleur,

Dimensions socio-économiques : Partage et travail avec des pairs / abolition des hiérarchies

- Le RepairCafé

Dimensions numériques : Partage de bons plans / documentation de projets / Forum, wiki,.../

Dimensions socio-économiques : Motivations sous jacentes à la réparation (valeurs environnementales, économie, ...)? Faire ou faire faire, ce que cela change?

- Le centre social :

Dimensions numériques : réseaux sociaux / site web / blogs / Tutoriels

Dimensions socio-économiques : multiplicité des activités des lieux/ approche du numérique via les autres activités, proximité (quartier)

Questionnement autour du pouvoir d’agir

Reconnaissance / Lien social / Connaissance et apprentissage / Expression / Pouvoir de faire / Entreprenariat

Pistes de travail : reconnaissance des compétences / Pouvoir d’agir du médiateur / Mobilisation de ressources proches/lointaines, physiques/en ligne, liens forts/liens faibles / rôle de l’espace physique et de son aménagement en tant qu’environnement propice ou non.

## > Dispositifs numériques en “self service”

Ex :

- Le réseau professionnel (Linkedin)
- Veille (Twitter)
- Sociabilité (Snapchat, Facebook,...)
- Le forum de discussion
- Le comparateur de prix
- Le tutoriel
- Le blog
- Le crowdfunding
- Communs (Wikipedia, Open Street Map...)
- Les plateformes de partage et d’échanges de bien et service (ex : Le Bon Coin, AirBnB, Uber...)
- Les data
- Portail Open Data
- Wiki de territoire
- Wikipedia
- Le coffre-fort électronique, la Musette
- Le portail des impôts, de Pôle Emploi, de la CAF...
- ...

Questionnement autour du pouvoir d’agir

Reconnaissance / Confiance en soi / Lien social / Connaissance et apprentissage / Expression & Créativité / Pouvoir de faire / Entrepreneuriat / Pouvoir d’achat / Démocratie

## > Evénements

Ex :

- L’ "apéro réseau" (ex : French-Tech)
- Le sprint (Hackathon, museomix, BarCamp, start-up Week End etc.)
- La cartopartie
- Le Meet-up
- ...

Dimensions numériques : réseaux sociaux / espaces de discussion / outils de mobilisation / Partage de documents / Outils collaboratifs / Wiki, forums...

Questionnement autour du pouvoir d’agir

Reconnaissance / Lien social / Connaissance et apprentissage / Expression / Entrepreneuriat

## > Appel à projets, dispositifs d’accompagnement de projets

Ex :

- Le Carrefour des Possibles
- Appel à projets innovation (ex : PACA Labs / PACA Lights)

- L'incubateur / accélérateur
- Le concours (ex : Open Data)
- Appel à projets Médiation numérique (ex : ERIC Labs)
- ...

Dimensions numériques : réseaux sociaux / espaces de discussion / outils de mobilisation / Partage de documents / Outils collaboratifs / Wiki, forums...

Questionnement autour du pouvoir d'agir

Reconnaissance / Lien social / Connaissance et apprentissage / Pouvoir de faire / Entrepreneuriat / Démocratie

## > Environnements de "vie quotidienne"

Ex ;

- La famille
- Les amis
- Les pairs ("les gens comme moi")
- Les parents
- L'école
- Les transports
- La vie de quartier / proximité
- ...

Dimensions numériques : réseaux sociaux / espaces de discussion / outils de mobilisation / Partage de documents / Outils collaboratifs / Forums de discussion...

Questionnement autour du pouvoir d'agir

Reconnaissance / Confiance en soi / Lien social / Connaissance et apprentissage / Expression / Pouvoir de faire / Entrepreneuriat / Pouvoir d'achat / Démocratie

## > Environnement éducatif

Ex :

- Le collègue connecté
- Social Business (ex : Emmaüs Connect, Simplon...)
- L'ENT
- Les fablabs dans les collèges et lycées
- La classe inversée
- "Sessions EPN", se retrouver en situation d'aidant
- Le TBI
- Les ressources en ligne
- Grande école du numérique
- Ecole de la 2e chance
- ...

Dimensions numériques : réseaux sociaux / espaces de discussion / ressources en ligne / Partage de documents / Outils collaboratifs / Forums de discussion / NoteTonprof... /

Questionnement autour du pouvoir d'agir : Reconnaissance / Lien social / Connaissance et apprentissage / Expression / Pouvoir de faire

## > Caractéristiques territoriales

*NB : il s'agit ici d'items "transversaux", plutôt à convoquer dans l'analyse des autres environnements capacitants listés ci-dessus.*

- Technopôle, pôle de compétitivité
- Equipements et services publics
- Enseignement supérieur, recherche,...
- THD
- Infrastructures routières
- "Culture du territoire"
- ...

## 3-2 Les "degrés du pouvoir d'agir"

Des premières pistes issues des travaux Capacity sur les "degrés" du pouvoir d'agir :

- Estime de soi et reconnaissance
- Lien social, désenclavement (/isolement)
- Mobilité géographique (/assignation au quartier)
- Connaissance, apprentissage, culture; (et contribution)
- Expression (personnelle, artistique, démocratique)
- Pouvoir d'achat et « gratuités »
- Pouvoir de faire (DIY, bricolage, fabrication numérique)
- Se projeter, entreprendre
- Démocratie (délibération, participation, transformation sociale)

Commentaires sur ces "degrés" du pouvoir d'agir :

- Les trois premiers sont comme le socle indispensable aux autres.
- La question centrale est celle du pouvoir émancipateur : le premier niveau est certainement d'être à l'aise dans sa vie quotidienne. Puis, comment favoriser l'émancipation au sens d'aider les gens intellectuellement, cognitivement pour être créatif ?
- Un questionnement : existe-t-il des paliers / des degrés dans la capacité numérique ? Il semble qu'il n'y ait pas de linéarité : l'autonomie n'est pas acquise pour toujours. "Être autonome c'est aussi reconnaître ses lacunes et être capable de les dépasser en utilisant des outils à sa disposition (c'est différent de l'indépendance)".
- Une autre famille d'usages émancipateurs : se sentir appartenir à l'histoire collective, "être dans la société et la comprendre". A quel point le numérique (le tout numérique) est autoritaire sur la construction du lien social ? A quel point le numérique s'impose comme un impératif de lien social ? Exemple de Twitter : c'est pas grave si je ne suis pas dedans sauf si cela aggrave l'exclusion. On peut refuser de l'utiliser mais pas d'en connaître les usages : le rôle du médiateur est aussi de déconstruire les discours, de porter un regard critique.

- Un autre levier du pouvoir d'agir : la colère ?  
(Ex de Gunter)
- Est-ce que le pouvoir d'agir passe forcément par une montée en compétences technique ?  
"Le numérique porte une culture qui peut "s'appliquer" même en dehors du numérique : de nouvelles façons de créer, collaborer, faire ensemble..."

## 4- Quels apports du Guide Capacity, et pour qui ?

### 4-1 Des terrains complémentaires pour Capacity

#### > Du côté des médiateurs

Un étonnement, à vérifier : les médiateurs numérique sont mal armés pour "suivre" les publics dans la durée, contrairement aux travailleurs sociaux qui ont cette "habitude biographique".

Par ailleurs, il y a une vraie difficulté à retracer les trajectoires des médiateurs eux-mêmes. Les "appels à témoin" tentés dans Capacity n'ont pas donné grand chose... Le fait qu'il n'y ait pas de formation qui encadre le métier de formateur numérique n'aide pas : comment parler de cette expérience s'il n'y a pas de cadre du métier ? Il y a bien le CATIC mais qui est un niveau en dessous de l'animateur.

Quelques ressources disponibles mentionnées par les participants :

- Le rôle des passeurs dans les Centres sociaux :

<http://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer?pagename=Territoires/Articles/Articles&cid=1250278501400>

- La Fédération des Centres Sociaux a publié un petit livret (Anne Dhoquois) sur des expériences d'un peu partout en France.

<http://www.centres-sociaux.fr/2016/12/09/agir-pres-de-chez-soi-un-livre-sur-les-centres-sociaux/>

#### > Du côté des publics

Quelques terrains complémentaires proposés par les participants que Capacity pourrait investir :

- Matériaux d'expression des publics de l'EPN (Mickael Clément, La Grande)
- Chantiers d'insertion d'Urban Prod, d'une durée de 12 à 24 mois : cas concrets de personnes très fragilisées qui ont été accompagnées numériquement et socialement. (Julien Coclet)
- Le CMP (Centre médico-psychologique) St Eloi dans le 12e arrondissement à Paris : des publics qui viennent une à 2 fois par semaine et "quand ça fonctionne bien, ils participent à des ateliers avec d'autres" (Yann Vandeputte)
- Le récit de Gunther, SDF qui fréquentait l'EPN 59 : il a constitué une cartographie des bains douches parisiens, d'abord sur Excel, puis en a fait un blog sur wordpress : <https://parissdfamour.wordpress.com/tag/sdf/> (Yann Vandeputte)
- Les cafés causette ("sans injonction à parler du numérique")
- "Un jeune qui vient de l'école de la 2e chance, désocialisé à cause des jeux vidéo, qui s'est resocialisé : comment le numérique a annihilé sa capacité d'agir et est (peut-être) revenu grâce au numérique ?" (Yann Vandeputte)

#### > Du côté des dispositifs



Les 250 formations proposées dans le dispositif de Grande Ecole du Numérique : les “intentions politiques” qui s’y expriment (dans les dossiers et rapports) sont très différentes, c’est un matériau important pour les chercheurs.

On peut aussi se pencher sur des dispositifs “croisés” : par exemple, l’Ecole de la seconde chance couplée à des lieux d’insertions de stagiaires comme le relais 59 ; c’est l’articulation entre l’école de la 2e chance et l’EPN qui est intéressante.

## 4-2 Hypothèses et pistes de travail pour le guide

De quoi les acteurs “de terrain” seront-ils en attente vis à vis d’un travail de recherche comme Capacity ?

### > Les marqueurs de la capacitation dans les trajectoires

- La question de la transférabilité des compétences : comment les petites victoires à l’intérieur d’un environnement (ex : un EPN) se traduisent aussi à l’extérieur de l’environnement.  
Par exemple, le fait de mettre des personnes en position d’aidants est valorisant et ouvre à la découverte d’une aisance ou d’une capacité de transmission. D’un autre côté, comment ces compétences sont valorisées en dehors de l’EPN (cf [la thèse de Fabien Labarthe à la Friche Belle de Mai à Marseille](#) où des jeunes des quartiers avaient un statut dans l’Espace Culture Multimédia mais restaient des “jeunes des quartiers” une fois dehors)
- Un marqueur possible de la capacitation : le changement d’OS (“je quitte Windows, je passe à la tablette ou à LINUX, etc.).  
Exemple au Relais 59 : “on est passé aux logiciels libres parce que l’équipe d’accompagnement était mûre pour ça, et du coup elle l’assume et construit la littératie qui va avec auprès des publics ; des informaticiens de 50 ans viennent à l’EPN 59”
- Les projets qui marchent le mieux sont ceux pour lesquels les deux acteurs (travailleur social et médiateur numérique) sont présents.  
Exemple à Brest dans le cadre d’un atelier de travail social et numérique avec les travailleurs sociaux (Brest et CNFPT), sur 3 jours de formation : le 1er jour, ils expriment leurs difficultés, le 2ème jour on décroche de la question de l’accès aux droits - on voit autrement, ce qui permet de se projeter le 3e jour.
- Qui est le public ? Chez les Petits Débrouillards (qui n’ont pas vraiment de locaux), le public est autant celui des formateurs
- Traiter la question du “gourou bienveillant” et son rôle dans le déclenchement du pouvoir d’agir : celui qui irradie l’organisation, qui crée du discours commun.  
Exemple : créer un agenda partagé que tout le monde se met à utiliser ensuite.

### > Reconnaître un environnement capacitant

Quand on parle de lieux capacitants, il faut découpler le lieu des fonctions et des services : ne plus être le lieu vers lequel on va, on s’en affranchit.

Le détournement des usages et des lieux est intéressant à regarder : on est souvent dans entre-deux, qui n’est ni l’EPN, ni le domicile.

“L’EPN comme espace numérique partagé” : lieu de “mixité sociale”, où je quitte un peu mes pairs, dans un environnement d’apprentissage, qui n’est pas institutionnel

La question de la durée : “Quand le dispositif s’en va, qu’est-ce qui reste ?” (Vanessa Mignant)

Le cas de La Croix Rouge qui est en train de mettre 20 référents numériques.

### > Qu’est-ce qu’une politique publique capacitante ?

Une politique publique capacitante pourrait être une politique “faible”, pas normée, évolutive - tout en étant portée politiquement. C’est une piste qu’on retrouve notamment dans le champ urbain, sur les questions de gouvernance (cf le programme de la Fing Audacity : <http://fing.org/?AudaCities>).

"Il faut arrêter les AAP : ils arrosent que ceux qui savent y répondre et il est difficile d'élargir, sauf à faire un accompagnement spécifique (Ville de Brest)" (mais c'est difficile !).

Autre piste : une politique publique qui soit à la fois dans l'utile, le quotidien mais aussi le créatif, le beau, l'innovant. Il faut un équilibre entre les deux qui n'est pas du tout pensé : on a les Makers dans un coin et ceux qui font leurs démarches en ligne de l'autre.

Le "zonage" ne va pas dans le sens de l'émancipation.

### **4-3 Quel format pour ce guide ?**

La question de la forme du guide, encore en construction, va se poser pour qu'il soit utilisable pour les acteurs.

Quelques pistes :

- un outil de formation, type MOOC (ou autre).  
Une formation pas 100% numérique : il est important d'utiliser d'autres support que des écrans.
- 2 jours de formation par an .
- Un format court sous forme de fiche, réutilisable facilement.
- En faire un jeu ?