

Veille et observation participative des usages collaboratifs et des outils numériques mis au service de l'emploi et de la citoyenneté

Contexte/Constat

A la suite de l'accompagnement collectif "Participer, coopérer, valoriser - Maîtrise de l'outil numérique" destiné aux associations financées au titre du CUCS, impulsé par le DLA, nous avons pu observer que des associations ayant participé au DLA se sont emparé d'outils et s'approprient des usages expérimentés lors du DLA. Elles les mettent désormais au service de leurs missions (emploi, médiation numérique, médiation culturelle...). Plusieurs outils avaient été imaginés, lors de cet accompagnement, pour valoriser les projets et les ressources existants. Ils sont toutefois restés au stade de matériaux :

- pédagogiques en ce qui concerne le blog Kikekoi <http://kikekoi.comptoir.net/> valorisant les projets des associations ;
- ou espace de restitution des contenus observés et produits lors de l'accompagnement en ce qui concerne le wiki Savoirscom1 : <http://savoirscom1.comptoir.net/>

Par ailleurs, l'association Résoudre a acquis une expérience et une expertise à travers la conception (collaborative) et la mise en œuvre d'une Agora numérique, <http://agora-rabiere.fr/>, sur la Rabière. Elle a conçu un accompagnement des différents contributeurs de l'agora, et a mis en œuvre une méthode de travail collaboratif au sein d'un espace partenaires qui a permis d'organiser le travail collectif en outillant les différents acteurs en présence.

Partant du constat que nous sommes encore dans une phase exploratoire et d'émergence de nouveaux usages, il nous semble opportun d'organiser une observation de ce qui se fait et se construit avant de viser à réunir les acteurs afin de mutualiser les forces et les compétences en présence.

Résumé

Notre projet veut s'employer – à partir de la mobilisation d'acteurs professionnels, d'acteurs institutionnels et d'usagers (habitants, demandeurs d'emploi, citoyens...) et de la mise en œuvre d'une méthode de travail en réseau – à organiser une veille et une observation participative des usages collaboratifs et des outils numériques mis au service de l'emploi et de la citoyenneté.

Objectifs généraux

- Mettre les différents acteurs (professionnels et institutionnels) en réseau et créer des collaborations avec les "publics" pour mieux identifier les besoins des uns et des autres et multiplier les points de vue (sur un plan qualitatif) ; valoriser ainsi l'expertise citoyenne.
- Valoriser les ressources et les initiatives locales.
- Contribuer à l'amélioration des services proposés par les associations impliquées dans l'emploi, la formation et l'insertion.
- Susciter un intérêt pour les usages numériques collaboratifs chez les acteurs professionnels les plus éloignés de ces usages.
- Mettre à disposition des acteurs professionnels et institutionnels, ainsi que des usagers, de l'information qualifiée et organisée afin de renforcer leur pouvoir d'agir et de stimuler leur imagination.
- Créer un climat d'inter-connaissance et de confiance propice à favoriser l'émergence de projets contribuant au bien commun.

Contenu

Organiser une veille et une observation participative et produire de l'analyse qui serve à :

- promouvoir les projets les plus aboutis et les plus solides, qui méritent d'être optimisés et essaimés sur le territoire ;

- renforcer les projets et les usages émergents mais encore fragiles, les inscrire dans des collaborations qui favorisent les échanges d'expérience et de savoir-faire ;
- construire des réponses (outils, formation, accompagnement, services...) aux besoins identifiés mais non satisfaits.

Méthode

La **méthode nécessairement collaborative** sur laquelle ce travail de veille et d'observation doit reposer, devra être élaborée au sein d'un groupe de travail qui réunira différents types d'acteurs sociaux :

- acteurs professionnels de terrain (salariés d'association, équipes de prévention...)
- usagers, demandeurs d'emploi, habitants...
- acteurs institutionnels (employés des collectivités locales et des services de l'État...)

Un **premier cercle d'acteurs professionnels concernés** pourrait être :

- les animateurs des 4 EPN associatifs de l'agglomération (en premier lieu Résoudre évidemment, mais aussi Courteline, Maryse Bastié, et la Cyberbase du Patronage laïque de Saint-Pierre des Corps) ;
- ainsi que les acteurs des antennes emploi de proximité (AEP) (soit le PREF du Centre social de la Rabière, Régie Plus, Résoudre, CCAS de La Riche, le PREF de Courteline, Cispeo, le Point relais Luciole Maryse Bastié) ;
- les centres sociaux ;
- la mission locale, le BIJ, les PIJ.

Les « **publics** » **accueillis par ces associations** pourraient aussi être invités à participer.

Il sera intéressant de se questionner sur le rôle privilégié ou pas des espaces numériques dans l'élaboration d'une expertise et la construction d'une analyse des usages numériques sur le territoire.

Concernant le **travail de veille**, on peut définir quelques pistes méthodologiques dans le sens :

- d'une détection de l'information ;
- d'une qualification de cette information ;
- et d'un partage ;
- qui permette la valorisation.

Concernant l'**observation**, elle se différencie de la veille car elle n'est pas circonscrite aux informations qui circulent sur internet mais se base sur un travail de terrain, à la rencontre des acteurs pour interroger et observer leurs pratiques quotidiennes, leurs difficultés...

Sur un plan global, il s'agira de créer les conditions (organisation de groupes de travail, outils et méthode, événements) qui favorisent la participation et l'appropriation de cet espace de veille et d'observation par le plus grand nombre. Il ne s'agira pas de réaliser une étude experte mais d'accompagner la mise en œuvre d'une expertise et d'une observation partagée. Elle bénéficiera du climat de coopération créé par la mise en place du Pôle Territorial de Coopération Économique Coopaxis.

Perspectives

Il est important que ce dispositif soit inscrit dès sa conception dans une chaîne de services (positionnés en aval de cette action) qui permette que les données et les informations recueillies soient mises au bénéfice de l'emploi à la fois au sein des associations concernées mais aussi pour les demandeurs d'emploi que ces associations accompagnent. Elles pourront aussi servir au développement de projets d'innovation sociale et de projets qui mettent en jeu la participation citoyenne.

Enfin, cette action ne doit pas se substituer à la poursuite de l'accompagnement des acteurs associatifs vers une expérimentation et une appropriation des outils numériques et des usages collaboratifs. Elle viendra la compléter et contribuera à l'optimiser.