



Pôle Numérique Social

Bilan après un an d'expérimentation
et préconisations pour une structuration
sur Nantes métropole

Un rapport co-rédigé par
TVREZE - Médiagraph et Libertic

Décembre 2014

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS



Relève du numérique social tout projet s'appuyant sur les outils numériques pour un projet d'utilité sociale.

Origines du Pôle Numérique Social

L'idée du Pôle Numérique Social (PNS) est né de la volonté d'acteurs du numérique intervenant sur Nantes métropole et issus de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) qui ont souhaité apporter dans un cadre collectif, une réponse aux acteurs de l'ESS, qui d'une façon générale, exploitent peu les potentialités du numérique dans le développement de leurs projets d'innovation sociale.

Durant les ateliers de co-construction du plan d'action numérique de l'Économie Sociale et Solidaire (avril 2013), une série de freins avaient été listés :

Les freins relevés :

- Manque d'appropriation des outils numériques dans l'ESS, entraînant de fait, une faible présence et visibilité sur les réseaux.
- Méconnaissance des initiatives existantes au sein des territoires, par manque de repérage et de valorisation.
- Mauvaise lisibilité des actions de formation et actions de soutien proposées.
- Absence d'acteur référent sur la question transverse de l'innovation sociale, générant un problème de repérage et d'action coordonnée.
- Actions publiques cloisonnées, et peu adaptées pour accompagner les pratiques émergentes ou relevant de l'innovation sociale.
- Manque de liaisons entre les acteurs du numérique et de l'ESS, au détriment des projets transverses.

Ces points à eux seuls, représentent des freins au développement de projets d'utilité sociale. Il en découle une déperdition de valeur pour les territoires.

A partir de ces constats, 3 structures investies de longue date sur Nantes métropole sur le numérique social : *Libertic, Médiagraph et TVREZE* ont proposé d'engager avec la collectivité une démarche expérimentale pour imaginer en dialogue, la mise en place d'un Pôle Numérique Social.

Définition du numérique social

Dans un premier, à des fins de coordination de leur action et dans le but d'un vocabulaire commun, les 3 acteurs se sont accordés autour d'une définition empirique de la notion de numérique social.

Nous avons ainsi considéré comme **relevant du numérique social tout projet s'appuyant sur les outils numériques pour un projet d'utilité sociale.**

Cette définition temporaire de l'action sociale à l'ère du numérique a permis de définir un programme d'action ouvert et inclusif, regroupé autour de 3 objectifs :

- Réduction de la fracture numérique par la formation
- Valorisation des actions du numérique social
- Soutien aux porteurs de projets

Une action expérimentale collective

L'expérimentation d'un an menée par les 3 associations s'est donnée pour objectif de tester les missions et les actions d'un futur Pôle Numérique Social à l'échelle de la Métropole.

De nombreux temps d'échanges, d'une part avec la collectivité, les têtes de réseaux du numérique et de l'ESS, et d'autre part avec de multiples porteurs de projets, nous ont permis de dessiner pas à pas les contours des actions de ce Pôle.

L'originalité de notre démarche, repose notamment sur son approche «Bottom-Up», avec une action au plus proche des acteurs de terrain pour faire remonter leurs besoins (notamment dans le cadre des ateliers de co-construction).

Ce rapport présente le bilan d'un an d'échanges et d'intervention directe auprès des acteurs du numérique social, sur la période comprise entre octobre 2013 et décembre 2014.

Ce rapport comprend un ensemble de préconisations pour passer du stade de l'expérimentation à la mise en place effective d'un projet ambitieux à l'échelle de la Métropole, qui voit dans le numérique, une opportunité pour développer l'entrepreneuriat social et solidaire.

Synthèse

Avant-propos p.3
Chiffres 2014 p.4

Bilan d'action

Constats p.5
Premiers effets p.6
Premiers enseignements p.7

Le projet

Le projet p.8
Préconisations p.9
Structurer p.11

Budget p.12
Conclusions p.13

UN AN D'ACTION PAR LE PÔLE NUMERIQUE SOCIAL

SYNTHESE EN CHIFFRES

UNE ACTION COLLECTIVE ET COORDONNÉE

CONSTATS

ANIMATIONS	FORMATIONS	PUBLICS	PRÉCONISATIONS
18	25	230	22
Ateliers, formations, rencontres, évènements	Thèmes de formation Organisées	Personnes formées ou ayant participé aux évènements	Proposition d'actions à mettre en œuvre
COPRODUCTIONS	FORMATIONS	PUBLICS	PRÉCONISATIONS
15	12000	50	33
Acteurs impliqués dans la co-organisation des évènements	Vues des médias via des articles et vidéos en ligne et sites	Vidéos ou interviews d'acteurs mis en ligne pour valoriser les acteurs et initiatives de l'ESS	Organisations, associations, entreprises, collectivités mobilisées dans les échanges et coopérations

La phase d'expérimentation préalable à la structuration d'un Pôle Numérique Social est le fruit d'une initiative concertée entre 3 structures associatives : TVREZE, Mediagraph et Libertic. Entre ces structures et la collectivité un dialogue s'est progressivement engagé.

Ce portage original a été imaginé du fait de l'absence de structure de référence sur la Métropole, pour porter, comme dans d'autres territoires, le développement du numérique social.

Au cours de la période 2013-14, l'action du Pôle Numérique Social s'est focalisée autour de 3 axes :

LA COMMUNICATION

- Création d'un blog projet
- Réalisation de 50 interviews, portraits d'acteurs de l'ESS
- Retransmission LIVE d'évènements ESS
- Organisation de Médias 2030, Forum numérique Social, Nantes Biens en commun

LA FORMATION

- Savoir réutiliser des données publiques et créer des visualisations
- Utiliser les outils collaboratifs
- Intégrer les logiciels libres dans le fonctionnement de sa structure
- Formation outils de communication : web et print
- Organisation d'un forum, journée de transmission des compétences
- Création d'un cycle de rencontres - projets collaboratifs

LE DÉVELOPPEMENT

- Connaissance des logiciels Libres auprès des entrepreneurs
- Maîtriser les aspects juridiques de la diffusion en ligne et licences libres
- Création panorama des acteurs numériques d'accompagnement



Liste des organisations mobilisées par l'action du Pôle Numérique Social sur 2013-14



Les différents niveaux d'action engagés par le Pôle Numérique Social ont eu pour conséquence directe de susciter l'intérêt autour de la thématique du numérique social :

Progressivement le numérique social est devenu un thème à enjeux aussi bien pour les acteurs du numérique que de l'ESS.

Au delà des seules actions entreprises par nos 3 structures, différentes liaisons entre les écosystèmes Numériques et ESS se sont depuis créées (matérialisées par ex. par la convention entre le Quartier de la création / Ecosolies / Nantes métropole, la Social Good week...), autant de projets montrant que cette thématique fait sens et est porteuse de développement.

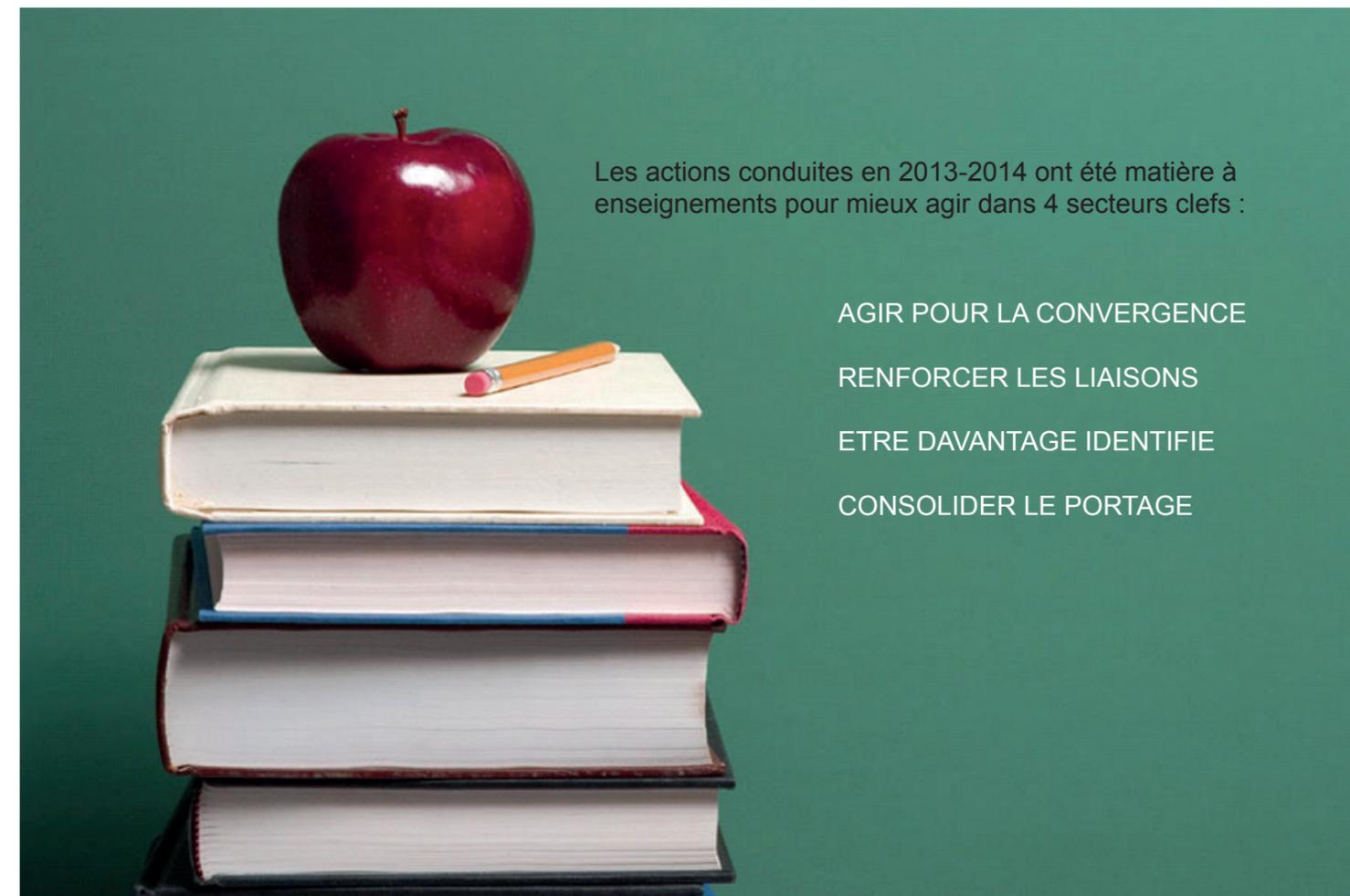
Il est manifeste que les diverses actions entreprises par le Pôle au cours de 2014, en lien étroit avec la collectivité ont agi comme une incitation directe, pour partie intégrée.

Cependant à comparer aux actions entreprises par d'autres villes *en France Paris et en Province : Brest, Rennes, Lille, et dans la francophonie : Ville de Québec**... il reste un manifestement un écart significatif à combler, pour faire du numérique Social sur Nantes métropole une action véritablement incluse dans le développement de nos territoires.

A cet égard, la perspective d'un Pôle numérique Social, permet d'agir comme un accélérateur de développement, en faisant valoir une autre acception du numérique, dans son versant social et solidaire jusqu'ici peu pris en compte par l'action publique.



*Ces villes ont eu l'occasion d'exposer dans le détail leur différents modèles d'organisation lors de la 4ème édition de Médias 2030 consacrée à «l'innovation sociale et numérique». Leur venue a établi des points de comparaison riches d'enseignements entre territoires, une originalité de cette manifestation nantaise.



Les actions conduites en 2013-2014 ont été matière à enseignements pour mieux agir dans 4 secteurs clefs :

- AGIR POUR LA CONVERGENCE
- RENFORCER LES LIAISONS
- ÊTRE DAVANTAGE IDENTIFIÉ
- CONSOLIDER LE PORTAGE

AGIR POUR LA CONVERGENCE

Le besoin de renforcement des liens entre acteurs du numérique nous paraît toujours autant d'actualité. Le numérique n'est pas encore un axe pleinement intégré par les Ecosolies et l'innovation sociale n'est que peu appréhendée par les acteurs du numérique. Il manque des passerelles convergentes entre ces écosystèmes. Somme toute, le renforcement des liaisons supposera du temps.

**RENFORCER LES LIAISONS
AVEC LES TÊTES DE RÉSEAUX**

L'action du Pôle Numérique social aurait gagné fortement en visibilité, si celle-ci avait bénéficié du relais des têtes de réseau du numérique et de l'ESS. La légitimité du Pôle passe par une meilleure intégration de ses actions par ces canaux.

**ÊTRE DAVANTAGE IDENTIFIÉ
DES PUBLICS CIBLE**

L'action du Pôle Numérique social est encore embryonnaire et peu perçue par les bénéficiaires, de l'ESS et du numérique. L'effort de communication serait plus efficace s'il pouvait s'appuyer sur une identité en propre, relayée plus largement par la collectivité et les têtes de réseaux ESS / numérique.

CONSOLIDER LE PORTAGE

L'action des 3 structures a permis d'enclencher un premier niveau de dynamique sur la Métropole. Il reste cependant à consolider l'essai, en coordonnant mieux les actions au sein du Pôle en lien avec l'écosystème Numérique et ESS.

La question de la gouvernance est abordée dans un chapitre spécifique.

VERS LA DÉFINITION D'UNE OFFRE DE SERVICES

Initialisées de façon empirique, les actions menées par les 3 structures ont montré certaines limites. Sur le fond celles-ci sont liées à l'imprécision du rôle et des missions attendues du Pôle Numérique Social.

Autrement dit, le projet avait besoin d'apporter une réponse claire à la question suivante : « *Qu'attend-on précisément d'un Pôle Numérique Social ?* » Sur le terrain, dans un premier temps, chaque interlocuteur avait sa propre définition.

En avançant, le dialogue et les concrétisations des actions ont permis de lever une ambiguïté, que l'on peut résumer comme suit : **le numérique comme finalité ou le numérique en tant que vecteur de l'innovation sociale ?**

Après un an d'action et d'échanges, une vision commune de l'action du Pôle Numérique Social s'est imposée :

De façon prioritaire, le Pôle Numérique Social intervient en soutien à entrepreneuriat Social et Solidaire. En tant que tel, le numérique apparaît comme une activité thématique propre à soutenir le développement économique au sein de la Métropole.

Conséquemment, l'objectif à terme s'apparente à structurer une animation de secteur (Numérique et ESS) au même titre que les autres animations de secteurs actuellement conduites par les Ecosolies sur « les services à la personne », « le réemploi / valorisation des déchets », etc... et ce, en lien étroit avec la politique publique de Nantes Métropole.

Par ailleurs, **le Pôle Numérique Social intervient plus globalement en support du développement de l'innovation sociale, en interrogeant ses valeurs d'utilité.** Au delà des aspects technologiques, son action l'amène à intégrer des problématiques transversales et plus globales qui interrogent la place du numérique dans l'espace social, dans une perspective de dialogue social et citoyen, d'éducation partagée, d'intelligence collective, etc...

Dans l'idée de répondre au double objectif précédemment exposé de développement de entrepreneuriat social et solidaire et de citoyenneté, les porteurs du projet de Pôle Numérique social émettent une série de 6 préconisations. Celles-ci viennent compléter l'effort de structuration engagé en 2013-14 sur 3 axes : Communiquer, Développer Former.

1. Créer une identité graphique au pôle numérique social

Rendre davantage visible l'action du pôle en créant une identité graphique spécifique, agissant comme une marque, «un label» sur les actions conduites par le pôle ou développées en coopération.

2. Créer un STUDIO vidéo support à des programmes utiles à entrepreneuriat ESS

Ce studio est le support à la production de programmes destinés à :

- > **Inventorier et valoriser** les actions des porteurs de projets ESS,
- > **Former** les entrepreneurs sociaux via des ressources en ligne (E-learning), Web séminaires
- > **Mettre en relation avec d'autres territoires** (en région, France, International)

3. Créer un grand événement-phare du numérique social et solidaire

Cet événement est organisé en lien direct avec l'écosystème Nantais du numérique social, sur des thèmes défini en relation avec les objectifs poursuivis par le Pôle : le soutien à entrepreneuriat social et solidaire et la citoyenneté inclusive.

4. Renforcer la coopération avec les têtes de réseaux ESS et du numérique

Le renforcement des liens avec les têtes de réseau du numérique et de l'ESS, principalement : *Nantes Métropole, Ecosolies, Quartier de la Création, Cantine Numérique* a pour but de mieux relayer les actions du Pôle, et au delà, d'engager une relation privilégiée de dialogue permanent pour co-produire en liaison des actions porteuses.

5. Accompagner les porteurs de projets

Développer un accompagnement opérationnel des porteurs de projets ESS qui intègre le numérique au cœur de leur projet d'utilité sociale. Ce soutien ne se limite pas au seul outillage numérique, mais intègre un soutien au portage global, le plus en amont possible au niveau des groupes d'appui ESS et des différents incubateurs (*aide à l'élaboration business plan, orientation, pitch projets, communication numérique, etc*)

6. Créer un programme de sensibilisation au numérique et des parcours de formation

- Créer un programme de sensibilisation au numérique (cycle de *mini-conférences, présentation d'études de cas*)
- Organiser un recensement des besoins de formation
- Créer un parcours de formation avec des acteurs référencés

1. Créer une identité graphique au pôle numérique social

CONSTAT

Le Pôle Numérique Social et ses actions sont insuffisamment reconnus des publics-cibles (entrepreneurs ESS) et des têtes de réseaux.

ACTIONS PROPOSÉES :

- Créer un logo et une charte graphique spécifique
- Utiliser cette identité comme un LABEL, lors d'événements ou actions engagées en coopération avec des structures partenaires

2. Créer une STUDIO d'enregistrement vidéo de l'entrepreneuriat ESS

CONSTAT

L'action de captation de portraits vidéos d'entrepreneurs a connu un vif intérêt de la part des bénéficiaires pour leur communication. Les possibilités d'enregistrements ont été regroupées sur des périodes liées à des événementiels. En dehors de ces plages, il n'a pas eu de possibilités aux structures ESS de parler de leur actualité. Au delà des aspects de communication, un studio fixe permanent permettrait d'enrichir l'offre, avec des services à plus forte valeur ajoutée pour entrepreneuriat.

ACTIONS PROPOSÉES

- Installer un studio d'enregistrement fixe
- Créer un programme vidéo dédié à l'actualité des porteurs de projets ESS,
- Créer un cours en ligne - MOOC (E-LEARNING) dédié à l'accompagnement des entrepreneurs numérique ESS
- Développer des directs, pour mises en relation régulière avec d'autres territoires (venus lors de Médias 2030)
 - en France : Brest - Lille - Bordeaux
 - à l'international dans la francophonie : ville de Québec (via l'Université Laval)

Ces actions sont développées en lien étroit avec les têtes de réseaux du numérique et de l'ESS

3. Créer un grand événement-phare du numérique social et solidaire

CONSTAT

Le numérique social et ses acteurs ont besoin d'espace de mise en visibilité, de croisement, pour fertilisation croisées. Divers événements coexistent, sans toutefois atteindre une dimension critique pour atteindre une visibilité large.

ACTIONS PROPOSÉES

Fusionner Médias 2030 et le forum du numérique social, comme support à un événement phare du numérique social et solidaire à Nantes et sa région. Son organisation gagnerait à être couplée au Festival D organisé en septembre prochain au Lieu Unique par l'association PING, dans le sillage de la Digital week.

4. Renforcer la coopération avec les têtes de réseaux ESS et du numérique

CONSTAT

L'action du Pôle numérique social est insuffisamment intégrée au tête de réseau du numérique et de l'ESS

ACTIONS PROPOSÉES

- Informer régulièrement les têtes de réseaux ESS et numérique des actions du pôle, par des réunions de coordination
- Créer un agenda partagé du Pôle pour intégration sur les sites
- Création d'actions partagées : co-produire Médias 2030, réalisation de programmes en ligne via le studio, création d'un accompagnement et/ou de formation en lien avec les incubateurs, etc...

5. Accompagner les porteurs de projets

CONSTAT

L'action du Pôle Numérique Social se concentre en priorité sur le soutien aux entrepreneurs ESS.

ACTIONS PROPOSÉES :

- Créer des sessions d'accompagnement régulier des porteurs de projets ESS / numérique. Les sessions se tiennent une fois par trimestre sur le format opérationnel expérimenté lors de la Social Good week. Elles s'organisent en lien avec les incubateurs ESS et classiques.

6. Créer un programme de sensibilisation au numérique et des parcours de formation

CONSTAT

1. La notion de numérique social demande à être explicitée, débattue, avec des points de comparaisons, des exemples dans d'autres territoires.
2. Les acteurs de l'ESS exploitent peu leur capital formation et nécessitent une orientation.

ACTIONS PROPOSÉES

- Créer un programme de sensibilisation au numérique sur un format court et opérationnel (format *mini-conférences, propice au réseautage incluant des présentations d'études de cas*)
- Organiser un recensement des besoins de formation auprès des acteurs ESS
- Créer un guichet d'orientation formation : aide à l'information sur les fonds de formation existants.
- Création d'un parcours de formation pour faire évoluer les pratiques en termes de gestion, de conduite de projets et de communication*.
- Mise en place d'une dotation pour la formation de publics ne relevant de la formation professionnelle.
- Créer des ateliers formation répondant aux besoins techniques (*logiciels libres, etc*)

La liste des actions suggérées suppose une structuration en capacité de les mettre en œuvre, d'en assurer la mise en cohérence et d'organiser le suivi. Nous proposons 3 scénarios de portage du Pôle Numérique social :

SCÉNARIO 1 : PORTAGE DU PÔLE PAR LES ECOSSOLIES ou autre structure du numérique

Les Ecosolies (ou autre structure) intègrent une ressource interne pour effectuer une animation de secteur. Le financement des animations du pôle se fait en direct à cette structure désignée.

Avantage : circuit direct. Les Ecosolies (ou autre) deviennent la structure référente du numérique social et solidaire. Limites : absence de culture numérique dans le cas des Ecosolies. manque de Culture ESS pour les acteurs du numérique. Difficultés de reversement des financements pour engager des coopérations.

SCENARIO 2 : STRUCTURE COLLÉGIALE

Un comité de pilotage est mis en place. Il réunit la collectivité et les têtes de réseaux ESS et numérique. Ce comité est en charge d'une programmation.

Avantage : Intégration de tous les acteurs concernés

Inconvénient : faible degré d'opérationnalité. Suppose une contre-partie financière et de la ressource disponible.

SCENARIO 3 : PORTAGE À DES STRUCTURES TIERCES par conventionnement

C'est le scénario actuel. Le portage est confié à un ensemble d'acteurs du numérique social. Les actions sont négociées avec la collectivité à partir d'une proposition collégiale. Le Pôle n'est pas intégré aux structures ESS et numérique, mais s'applique à établir la liaison.

Avantage : Rapidité et adaptabilité

Inconvénient : légitimité par rapport à d'autres structures du territoire. Cette difficulté peut se résorber en créant une structure juridique au pôle (type association). Auquel cas, le financement est accordé sur une action identifiée et non à des structures.

Thèmes	Actions	Total
1. Créer une identité graphique au pôle numérique social	Création d'un logo, Charte graphique	2500
2. Créer une STUDIO vidéo et des programmes dédiés à l'entrepreneuriat ESS	Complément équipement STUDIO Réalisation de 50 portraits vidéos Création d'un MOOC DIRECTS streaming	2500 3500 5000 1500
3. Créer un grand événement-phare du numérique social et solidaire	MEDIAS 2030, sur 2 jours	6000
4. Renforcer la coopération avec les têtes de réseaux ESS et du numérique	Création et animation d'un agenda partagé	400
5. Accompagner les porteurs de projets	4 sessions d'accompagnement	2600
6. Créer un programme de sensibilisation au numérique et des parcours de formation	3 mini-conférences débat Orientation / formation Création d'un parcours de formation Dotation de places (10 places, 30 jours)	3000 1000 2000 4000
		34 000 euros

Après une année d'expérimentations et d'initiatives préfigurant un Pôle Numérique Social, le présent bilan s'est attaché à décrire les réussites et limites de notre action. Il intègre un programme d'actions à partir de 2015 qui s'appuie sur ces enseignements.

Suite aux échanges avec Nantes Métropole, les propositions d'action ont été orientées en priorité sur l'appui au développement économique et à l'entrepreneuriat dans l'Économie Sociale et Solidaire.

De fait, les actions visant à réduire les inégalités et exclusions sociales ont été minorées. D'autres territoires ont cependant fait des choix différents en ne dissociant pas aussi nettement développement économique et réduction de la fracture numérique.

Sur ces territoires, la coopération entre collectivités et acteurs du numérique social est à l'œuvre de longue date. Cette vision inclusive du numérique, depuis les infrastructures jusqu'aux usages, fait le succès de leur coopération. Elles s'appuient sur un véritable soutien aux projets locaux dans une logique d'accompagnement sur la durée et non pas sur une seule logique fragmentée, relevant davantage de la communication territoriale.

De notre point de vue, le succès du Pôle Numérique Social dépendra de sa capacité à engager des coopérations structurantes sur la métropole, mais aussi en lien avec d'autres territoires à différentes échelles : en région, au national et à l'international.

De même, il nous paraît indispensable de bien poser les bases du niveau d'intervention du Pôle : pour nous, le Pôle Numérique Social doit se présenter en facilitateur et apporteur de solutions concrètes aux acteurs en présence, par la mise en valeur de leurs actions, par un appui sous forme d'animation de réseaux, pour développer l'entrepreneuriat social.

Le numérique social reste aujourd'hui une thématique embryonnaire dans l'ensemble des actions numériques sur la Métropole. Son développement sera pleinement effectif lorsque :

1. La thématique du numérique social sera intégrée aux différentes politiques publiques susceptibles de mobiliser son action dans une logique de transversalité (numérique, ESS, dialogue citoyen) et ancrée de façon significative dans le fonctionnement des têtes de réseaux du numérique et de l'ESS dans la métropole.
2. Le Pôle Numérique Social disposera d'une existence juridique et d'un modèle de financement en capacité de lever des sources mixtes (publiques et privées), suffisantes pour engager un programme d'actions ambitieux à l'échelle de la métropole.
3. Son efficacité sera évaluée au regard de la dynamique réelle engagée : en local, en lien et au bénéfice de l'action des porteurs de projets ESS et de l'innovation sociale, avec un rayonnement national et international.

C'est à cette tâche que le présent rapport s'est attaché à esquisser un premier niveau de modélisation, avec une série d'actions engageant vers la voie d'une structuration efficiente au bénéfice du développement du territoire de Nantes Métropole et de ses acteurs.