



De l'inclusion numérique au pouvoir d'agir : nouvelles approches

CapacityLab

Policy paper – septembre 2020 – v1

RÉDACTION

Jacques-François Marchandise, Fing

CREATIVE COMMONS

Ce document est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution 4.0 France : <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fr>.

Vous êtes libre de partager reproduire, distribuer et communiquer ce document, l'adapter et l'utiliser à des fins commerciales à condition de l'attribuer de la manière suivante : Fing, "Policy Paper CapacityLab, V1".

AVEC LE SOUTIEN DE

Les travaux de CapacityLab ont obtenu le soutien du Groupe La Poste, de la Banque des Territoires, de Berger-Levrault, et des partenaires et adhérents de la Fing. Les travaux du programme de recherche Capacity ont été soutenus par l'Agence nationale de la Recherche et l'Agence du Numérique-Mission Société numérique.

Remerciements à Margot Beauchamps, Renaud Francou, Xavier Figuerola, Denis Pansu, Judith Herzog, Marie-Hélène Féron, ainsi qu'aux partenaires scientifiques du programme Capacity (GIS Marsouin, Université Rennes2, IMT Atlantique, Fabien Labarthe). Remerciements particuliers à Pascal Plantard, Marianne Trainoir, Véronique Le Chêne, Yann Guéguen, Pierre Mazet, François Sorin, François Hugué, Amandine Brugière, Tamer el Aïdy, Gwénaëlle André. Ainsi qu'à Valérie Peugeot et à Dominique Pasquier.

Un grand merci à tous les acteurs (publics, associatifs, individuels) de la médiation numérique avec qui ces réflexions sont partagées au fil des années : Elisabeth Le Faucheur et toute l'équipe brestoise, Nathalie Caclard, Mehdi Serdidi, Philippe Denis et toute l'équipe Camp'Tic, Benoît Vallauri et toute l'équipe du Ti Lab de Bretagne, Stéphane Gardé, Yann Vandeputte, Yvan Godreau, Julien Coclet, Julien Bellanger, Charlotte Rautureau, Emmanuel Vandamme, Emma Ghariani et toute l'équipe de la MedNum, Dorie Bruyas, Orianne Ledroit, Pierre-Louis Rolle, Marine Jouan et toute l'équipe de la mission Société numérique.



Depuis les années 90 et les premiers temps de la large diffusion de l'informatique et des réseaux dans le grand public, fait social communément appelée « le numérique », le constat de difficultés rencontrées par une part significative des publics a été fait. Il a d'abord été qualifié de « fracture numérique » ; au début des années 2000, ce terme a été remis en cause car il rendait surtout compte de difficultés d'accès dont le numérique était le centre, plutôt que de comprendre la diversité des « fractures » notamment sociales, économiques, culturelles, cognitives, générationnelles auxquelles le numérique se confrontait, et son rôle ambivalent, susceptible de les aggraver ou d'aider à les résorber.

La déclaration de Riga (2006) a acté le choix par l'Europe d'une stratégie d'inclusion numérique, considérant l'inclusion (sociale) comme objectif premier, plutôt que la diffusion du numérique. Si cette intention était judicieuse, elle n'a que rarement conduit à une évolution des stratégies visant à lutter contre les risques d'exclusion portés par le numérique : à mesure qu'il s'est massifié, on a d'abord cru que ces risques reculaient et que les politiques d'accès public à internet, nationales ou locales, n'étaient plus nécessaires. Depuis 2016 la perspective de dématérialisation généralisée des services publics a alerté les professionnels de l'action sociale et de la médiation numérique et conduit à une inflexion des politiques publiques. Sur la base des travaux du programme de recherche Capacity¹ (2015-2018) et des échanges qui le poursuivent depuis 2019 dans le cadre du programme CapacityLab, nous proposons ici une contribution visant à nourrir de nouvelles approches des questions d'inclusion numérique et des réponses à leur apporter.

Sommaire

A. Changer de regard	3
Changer de vision des publics	3
Abandonner la rhétorique du retard	3
B. Changer de perspective	5
Un numérique capacitant ou incapacitant	5
Principaux facteurs d'un « pouvoir d'agir » numérique	7
C. Pistes de travail pour des politiques d'inclusion	9

¹ Synthèse du programme Capacity sur le site Fing : <https://fing.org/actions/capacity.html>

A. Changer de regard

La boussole de l'inclusion numérique au tournant des années 2020 reste la diffusion, le taux de pénétration de l'offre numérique dans les foyers, et avec lui la quantification des retardataires, des fracturés, de l'illectronisme. Si l'alerte des 13 millions (ou des 26 %) de Français en difficulté est très utile à la mobilisation, elle ne suffit pas à la compréhension de leur diversité ni à l'action.

Changer de vision des publics

Notre vision des publics est marquée par de nombreux stéréotypes, considérant par exemple que les seniors sont en difficulté et que les jeunes ne le sont pas, étant « nativement » numériques, deux assertions contestables au prisme de la diversité des « jeunes », de la précarité d'une partie d'entre eux, ou de la grande variété des usages, entre autres.

Quantifier un nombre d'exclus qu'il faudrait inclure, c'est essentialiser les publics, les réduire à leur situation de difficulté - comme quand on réduit une personne en situation de handicap à son handicap, alors qu'elle est bien d'autres choses.

Les difficultés numériques sont situées. Difficultés avec le texte, fracture administrative, enclavement territorial ou problème économique pour payer matériels et abonnements ne sont pas du même ordre. Des personnes à la rue peuvent bloquer. Des personnes en situation d'illettrisme peuvent avoir des pratiques numériques riches. La déclaration RSA en ligne rencontre un taux d'usage plus élevé que d'autres démarches, et pourtant la dématérialisation des services publics peut accroître les difficultés de beaucoup de personnes affrontant une situation difficile. 40 millions de Français utilisent leboncoin et beaucoup d'entre eux ne s'en sortent pas avec d'autres aspects du numérique.

Plutôt que d'envisager les publics selon des catégories statiques, ils sont à prendre en compte dans la complexité de leurs trajectoires individuelles ; dans la diversité de leurs ancrages collectifs, car l'isolement est un facteur très différenciant ; et au regard des situations et des événements de vie qu'ils traversent.

Au regard de certaines de ces situations, c'est une large part de la population qui peut avoir des difficultés avec le numérique : plus nous avons d'usages, plus nous pouvons connaître de problèmes techniques, de sécurité, d'interface, d'archivage ou autres.

Quand les « retardataires » sont pointés, de nombreux usagers se reconnaissent comme retardataires. Beaucoup se sentent stigmatisés, jusqu'à un sentiment de déclassement, une déprise face au monde contemporain, forcément numérique, qui leur fait parfois dire « je suis obsolète ». La rhétorique du retard n'est donc pas seulement inexacte, elle est aussi peu utile, voire porteuse d'effets négatifs.

Abandonner la rhétorique du retard

Avant même de tenter de répondre à la diversité des difficultés d'usage, nous proposons de mieux comprendre un point commun entre ces situations : le numérique est trop souvent vécu comme un impératif inaccessible, comme une perte de liens sociaux, comme un vecteur d'expériences humiliantes, voire de « déprise ». C'est souvent le cas pour des personnes ayant pourtant des capacités et compétences très diverses et qui, dans nos enquêtes de terrain, déclarent être perdues face à des situations inextricables que le numérique cristallise.

L'analyse des non-usagers du numérique (enquêtes Capacity² 2017 et Capuni³ 2019) permet de voir que beaucoup (voire une majorité) sont aujourd'hui des non-usagers heureux. Certains n'approchent jamais un écran ni un clavier mais font leur déclaration de revenus ou leurs recherches wikipédia par l'intermédiaire de proches. Beaucoup ont d'autres moyens d'information ou de communication sociale. Pour d'autres en revanche, le non-usage du numérique est un choix délibéré face à l'emprise technologique sur la société. Le signal faible d'une montée des technoscepticismes⁴ semble aujourd'hui monter en puissance et paraît aujourd'hui très composite.

Entre autres, on y voit le reflet de deux injonctions dont le numérique s'avère porteur : une injonction à la modernité technique (adaptation des usagers au rythme des innovations, enjeux scientifiques et industriels associés) et une injonction à l'efficacité managériale (abolition des contraintes du temps et de l'espace, gains de productivité dont bénéficient les usagers en tant que contribuables et clients de systèmes moins coûteux, facilitation des déclarations, paiements, contrôles), traduites par un nombre croissant de situations dans lesquelles le numérique est obligatoire. A cet égard le malentendu autour de l'objectif national « 100 % des services publics dématérialisés en 2022⁵ » joue un rôle central : de l'avis de nombreux décideurs publics, 100 % numérique ne signifie pas un abandon total, et dans tous les domaines, des formes non-numériques d'information, de relation et de transaction. Mais l'idée d'une substitution numérique, d'un numérique qui ferme les guichets et les commerces, remplace les métiers industriels et de services, et qui déshumanise les relations, est un facteur d'inquiétude répandu.

Les discours portant sur une réduction du retard, peu satisfaisants sur le plan de l'analyse, sont porteurs d'effets délétères et décrivent une issue qui a peu de chances d'être atteinte : le comblement du retard, la réduction des fractures, supposerait que chacun parvienne à rattraper la course du numérique et à en tirer satisfaction.

L'inclusion n'est pas une réponse au surnombre de retardataires, c'est une exigence adressée au numérique de demain. Ce n'est pas la voiture-balai du numérique : c'est une locomotive pour ses développements futurs.

² L'enquête CAPACITY menée dans le cadre du projet ANR (Fing, Université Rennes2, GIS [M@rsouin](https://www.marsouin.org)) : https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf

³ L'enquête CAPUNI du GIS [M@rsouin](https://www.marsouin.org) et ses résultats : <https://www.marsouin.org/mot303.html>

⁴ Déconnexion volontaire étudié notamment par Francis Jauréguiberry et l'équipe du projet ANR Devotic, mobilisations anti-Linky étudiées dans sa [thèse](#) par Aude Danieli, présence du désarroi face au numérique dans de nombreuses fictions comme Effacer l'historique (2020), [Techlash](#) (retour de bâton) frappant même les salariés des entreprises tech, ...

⁵ Programme [Action publique 2022](#), lancé en octobre 2017, assorti progressivement d'un observatoire de la dématérialisation focalisé sur 250 démarches emblématiques et d'un déploiement de Maisons France Services.

B. Changer de perspective

Un numérique capacitant ou incapacitant

Nos relations au numérique nous confrontent à un ensemble hétérogène et mouvant de très nombreux dispositifs : nos matériels et connexions, des espaces de publication, d'information, d'expression, des services publics ou marchands, etc.

Nous pouvons être à l'aise avec certains, en difficulté avec d'autres ou avec leur cohérence : matériels ou formats de documents incompatibles, services publics mal articulés entre eux, sources d'information dissonnantes.

Notre capacité à surmonter ces difficultés, les plus ordinaires comme les plus graves, dépend à la fois de nos compétences et des ressources à notre disposition : isolés face à un dispositif que nous ne comprenons pas, nous avons peu de chances de nous en sortir. Le self-service, la mise à disposition de moyens numériques à la place des interlocuteurs humains, est ainsi un vecteur de désarroi et de déprise pour ceux qui n'ont pas le capital social ou culturel leur permettant d'y faire face.

A l'inverse, si nos études, nos proches ou nos pratiques habituelles nous y ont préparés, le numérique peut nous faire gagner du temps, nous offrir des capacités d'expression nouvelles, des moyens d'apprentissage, nous renforcer dans notre autonomie.

C'est pourquoi, plutôt que d'envisager seulement les difficultés numériques comme un retard à combler, nous proposons d'envisager le numérique et ses dispositifs en fonction de leur caractère capacitant (renforçant nos capacités) ou incapacitant (les réduisant), en fonction du « pouvoir d'agir » qu'ils contribuent à augmenter ou à dégrader. Par exemple, la dématérialisation des services publics peut être incapacitante quand elle revient à supprimer la présence de services publics sur le territoire ; elle peut aggraver le non-recours aux droits ; elle peut aussi simplifier les démarches de personnes à mobilité réduite, ou à fortes contraintes horaires (familles monoparentales, ...) ou spatiales (enclavement géographique, situations de confinement) ; elle peut aider ou compliquer la tâche des travailleurs sociaux et des aidants.

Ces exemples aident à comprendre qu'il ne s'agit pas de juger globalement du caractère inclusif ou excluante du numérique ; mais de se demander à quelles conditions et dans quelles situations il est facteur d'exclusions, d'incapacités, de difficultés ; et à quelles conditions et dans quelles situations il peut s'avérer capacitant.

Au-delà du dispositif lui-même, il est donc utile d'analyser l'environnement dans lequel l'utilisateur accède à ce dispositif accède, la configuration (numérique, spatiale, humaine,...) à laquelle il est confronté, la situation dans laquelle il interagit avec le numérique.

Le caractère capacitant ou incapacitant du numérique est aussi à considérer au regard de nombreux facteurs « prénumériques », antérieurs et extérieurs au numérique : difficulté plus ou moins grande avec le texte, avec la langue ; habitudes plus ou moins développées de recherche d'informations ou de connaissances ; complexité de la situation sociale, familiale ou professionnelle...

Le schéma ci-dessous donne un aperçu de la diversité de ces difficultés.



Ce second schéma donne un aperçu d'approches pouvant être mises en œuvre au regard de ces difficultés.



Élaborés dans le cadre de CapacityLab par Margot Beauchamps, membre de l'équipe Capacity, et Xavier Figuerola, designer de services et cofondateur de l'agence VraimentVraiment, ces deux schémas visent à proposer à des opérateurs et acteurs de terrain un enrichissement de leurs moyens de diagnostic et d'action en matière d'inclusion numérique.

Principaux facteurs d'un « pouvoir d'agir » numérique

Considérer le numérique dans ses dimensions capacitanes et incapacitantes, c'est prendre en compte la tension entre un numérique subi et un numérique choisi : un numérique porteur de contraintes, d'hétéronomie, ou vecteur d'autonomie. Nous proposons de considérer comme perspective fertile la recherche d'un numérique porteur de pouvoir d'agir, reprenant la définition donnée par Marie-Hélène Bacqué d'un *pouvoir de personnel* ; d'un *pouvoir avec collectif* ; d'un *pouvoir sur politique*⁶.

Les travaux de Capacity ont mis en évidence un ensemble de facteurs de ce pouvoir d'agir, les trois premiers jouant un rôle “socle” :

- **L'estime de soi et la reconnaissance**, qui mettent en jeu des pouvoirs de renforcement et de dévoilement : face aux objets et aux environnements numériques, et parce que leur modernité est socialement survalorisée, des personnes en situation de fragilité peuvent éprouver un sentiment de renforcement (ou une blessure, en situation d'échec) et la fierté de montrer ce dont ils sont capables. Des médiations numériques et sociales attentives sont le plus souvent nécessaires pour franchir ce cap et apporter cette reconnaissance..
- **La socialisation, le désenclavement** : depuis que le numérique existe, nous investissons massivement toutes ses propositions liées aux sociabilités, du bavardage aux aides techniques, aux rencontres amoureuses, au partage de passions sportives ou culturelles. En revanche l'isolement est le facteur dominant d'exclusion en matière numérique. Il s'agit donc de déterminer à quelles conditions des personnes isolées socialement peuvent s'emparer de ce « pouvoir de lien », voire à quelles conditions le numérique peut être vecteur de pratiques sociales plus structurantes, comme les coopérations.
- **Les apprentissages** : en donnant accès à une abondance de connaissances et d'informations « gratuites », le numérique semble démocratiser la culture et l'éducation. Mais la mise à disposition de ressources en self-service suppose un capital culturel préexistant. De plus, les apprentissages sont des pratiques sociales, l'autodidaxie est rarement solitaire et plus aisée quand elle s'accompagne d'échanges informels entre pairs, l'abondance d'informations est filtrée par nos réseaux sociaux. Les environnements numériques peuvent donc s'avérer efficaces quand ils prennent appui sur l'intervention d'un tiers (enseignant, médiateur, journaliste), ou quand une pratique collective va s'y installer.

Ces trois facteurs sont des conditions à peu près incontournables qui permettent ensuite, de tirer du numérique d'autres bénéfices individuels et collectifs. Par exemple :

- construire une trajectoire professionnelle,
- monter des projets,
- s'exprimer et participer à la cité,
- augmenter sa mobilité géographique,
- améliorer ses choix de consommation, son pouvoir d'achat,
- développer des pratiques personnelles, musicales, artistiques,
- ou encore agir sur le numérique lui-même par des pratiques informatiques.

⁶ La focale de cette proposition se situe dans la continuité du [rapport du CNNum](#) *Citoyens d'une société numérique – Pour une nouvelle politique d'inclusion* (octobre 2013). Au sujet du pouvoir d'agir, cf. Marie-Hélène Bacqué et Caroline Biewener, *L'Empowerment, une pratique émancipatrice*, La Découverte, 2013. Sur les relations numérique-empowerment cf cet article de Valérie Peugeot [Brève histoire de l'empowerment](#) dans InternetActu, dans le cadre du projet Capacity (2015).

Ce cadre d'analyse des configurations capacitantes et du pouvoir d'agir numérique permet d'envisager de nouvelles approches de l'inclusion numérique.

C. Pistes de travail pour des politiques d'inclusion

L'action publique en matière d'inclusion numérique s'est concentrée depuis ses débuts sur un objectif de réparation, et sur l'idée de réparer les usagers fracturés. Longtemps délaissée par l'État et dotée de moyens modestes et disparates, hors de proportion avec les moyens mis sur le numérique lui-même, elle a vu émerger de nombreuses initiatives de terrain pertinentes, des ingénieries locales, des communautés de pratiques à échelle nationale.

Alors que les acteurs nationaux et locaux semblent percevoir mieux que jamais l'urgence à agir et à renforcer les moyens, **trois écueils** sont à considérer :

- **La massification** : un corollaire de la lecture diffusionniste de l'inclusion est la tentation de lui apporter une réponse industrielle, *scale up*. Pourtant le passage à l'échelle des innovations sociales ne suit à peu près jamais ce chemin de reproduction pure et simple des recettes et bonnes pratiques : il nécessite des trajectoires d'appropriation individuelles et collectives.
- **Le numérique dominant** : une autre tentation est de multiplier les réponses numériques en décalage avec les questions sociales ou éducatives. Ayant identifié que les difficultés sont hétérogènes et que certaines sont antérieures et extérieures au numérique, on peut souhaiter une approche plus symétrique, d'un numérique à l'écoute et en apprentissage face à la complexité de ces questions.
- **La focale exclusive sur les usagers** : l'accompagnement d'usagers (stressés) à l'usage de dispositifs (dysfonctionnels) résultant de stratégies dans lesquelles les usages ont peu de place n'est pas forcément une approche fertile.

Nous proposons de **combiner quatre leviers** :

- **Intentions politiques** : travailler à une meilleure hybridation des politiques numériques avec les politiques dans lesquelles l'inclusion est un enjeu fort. Politiques sociales, politique de la ville, intégration, citoyenneté, éducation, culture, aménagement du territoire sont autant d'angles à aborder au prisme d'un numérique capacitant.

Il en résultera une reformulation d'objectifs qui permettra de mieux décrire les moyens d'un numérique inclusif.

- **Conception des dispositifs et environnements** : travailler à une meilleure prise en compte de l'expérience des usagers
confrontés à chaque dispositif (il existe toujours un grand nombre de démarches en ligne impraticables, porteuses de complexité ou relayant et amplifiant les complexités existantes),
mais aussi à la pluralité de dispositifs auxquels chacun se confronte à l'occasion d'événements de vie (événements d'état-civil, déménagements, changements de vie professionnelle,...),
aux environnements physiques et numériques dans lesquels les usagers en font l'expérience,
et aux environnements humains (relation client, accompagnement, médiation) éventuels.

La conception de dispositifs et d'environnements capacitants pourra prendre appui sur les apports du design et sur la conception d'ingénieries adaptées (sociales, de formation, démocratique,...).

Elle pourra aussi prendre appui sur des formes de rematérialisation.

Elle pourra tirer parti de l'importante recomposition des lieux physiques à laquelle le numérique concourt (maisons France Service et autres lieux mutualisés, tiers-lieux publics, privés ou associatifs,...) : les lieux ne sont pas seulement des mètres carrés, ils sont des environnements cognitifs, des environnements de confiance et de sociabilité.

- **Trajectoires individuelles et collectives des usagers** : accompagner les usagers vers une meilleure autonomie numérique (comme le font aujourd'hui les acteurs de la médiation numérique)

en tirant parti de leurs acquis non-numériques

en tirant parti de leurs savoir-faire numériques souvent supérieurs à la conscience qu'ils en ont

en inscrivant leurs trajectoires individuelles dans des cadres collectifs propices aux apprentissages : socialisation, pratiques coopératives, environnements associatifs, familiaux, d'éducation populaire...

- **Mise en capacité des professionnels** : comprendre la diversité des situations, statuts et trajectoires des personnes en relation avec les usagers, travailler à leur propre capacitation (estime de soi et reconnaissance, liens sociaux et ancrages collectifs, formation), reconnaître la connaissance experte des usages que leur procure leur contact quotidien avec les usagers. En particulier :

Les médiateurs numériques, depuis de nombreuses années, sont à la fois autodidactes (pour l'essentiel de leurs pratiques), polyvalents (jusqu'à cinq ou six métiers) et souvent précaires, depuis les anciens emplois-jeunes jusqu'aux services civiques d'aujourd'hui, voire bénévoles, ou bénéficiant de contrats courts au gré des financements conquis par des acteurs associatifs fragiles.

Les travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, aidants, voient le numérique prendre une place considérable dans leurs métiers et se voient contraints de s'adapter et de mettre en place de nouvelles façons de faire, qui peuvent être éloignées de leurs pratiques et expériences. Il est utile mais insuffisant de les former au numérique : il est pertinent de mettre à contribution leur expérience, leur expertise et leur connaissance des publics pour former les acteurs issus du numérique et pour concevoir des dispositifs pertinents.

La « première ligne » des services publics : agents d'accueil des mairies, agents des « guichets » et des centres d'appel, gardiens d'immeubles de l'habitat social, tous les professionnels en relation avec les publics sont à la fois confrontés à l'inquiétude de la désintermédiation (la disparition de leurs emplois), à des publics dont certains sont surinformés par le web, d'autres en détresse avec le numérique, et à de nouvelles organisations spatiales, informationnelles et numériques.

Ces professionnels pourraient être les premières cibles de stratégies d'inclusion numérique, compte tenu de leur importance dans la qualité des dispositifs et de l'effet levier positif et négatif que représente leur appropriation du numérique. Ils sont au cœur d'enjeux humains : stress au travail, sentiment d'obsolescence – ou au contraire, compétences latentes issues de la sphère privée mais ne figurant pas sur leurs fiches de poste. Ils sont confrontés à un numérique en transformation permanente et exposés à ses écueils au même titre que les usagers ordinaires, mais en jouant un tout autre rôle. On prendra pour preuve la situation dans laquelle se trouvent ces aidants face aux mots de passe et aux données personnelles

des usagers – et l'importance de projets comme AidantsConnect pour favoriser un meilleur cadre d'intervention et de responsabilité.

À ces quatre leviers principaux il convient d'ajouter trois autres dimensions de l'action :

La connaissance, le développement de la recherche et sa prise en compte dans les formations et enseignements. Les problématiques d'inclusion sont complexes et diverses et les dernières décennies ont consolidé de nombreux préjugés et idées reçues : une connaissance plus fine et plus juste ne peut qu'aider à une meilleure orientation des moyens humains, matériels et financiers.

L'innovation (usages, dispositifs, stratégies) et sa prise en compte dans l'amélioration des organisations. Plusieurs labs d'innovation publique se sont attelés à la question de l'inclusion numérique, produisant des travaux très utiles mais encore sous-utilisés.

La coopération et la mobilisation collective. Malgré la stratégie nationale d'inclusion numérique, les démarches des grands acteurs restent cloisonnées et parfois corsetées dans des stratégies de « marques » et les initiatives des pionniers n'essaient pas suffisamment. La juxtaposition d'efforts judicieux ne suffira pas à produire un numérique plus inclusif et plus capacitant. Des cadres de coopération inspirants existent déjà entre certains opérateurs publics et sociaux ou entre certains acteurs territoriaux et ouvrent des pistes qui dépassent le cadre institutionnel comme celui des simples « bonnes pratiques » : communautés de pratiques, gouvernance collaborative, coalitions d'acteurs,...

Mode d'emploi de cette v1 (septembre 2020)

Cette note de travail vise à être utile aux concepteurs de politiques publiques, de dispositifs numériques et d'ingénieries de médiation. Pour remplir ses objectifs elle a besoin d'être discutée et travaillée avec eux. Certains éléments présents dans le corps du texte méritent d'être clarifiés et détaillés et peuvent donner lieu à des productions complémentaires, ce qui aidera ce document à être plus court et mieux lu.

Cette première version a été produite sur la base de travaux antérieurs (notamment Capacity) et de copieux échanges de terrain, dans le cadre du programme CapacityLab porté par la Fing. L'année 2020 n'a pas fourni des conditions idéales pour la dynamique de ce programme qui a besoin de se confronter à des terrains, des cas d'usage, des questionnements d'acteurs : c'est par exemple l'objet d'un partenariat en cours avec l'USH (Union sociale de l'Habitat) et ce sera, nous l'espérons, l'objet de prochains partenariats, ainsi que des retours de nos partenaires et de nos lecteurs.