



A quelles conditions les Centres sociaux peuvent-ils être des acteurs de l'accès au logement et de la lutte contre l'illectronisme ?

**Comité de pilotage de fin d'étude
19 décembre 2019**

DRJSCS Hauts de France



DRJSCS

**Direction Régionale de la Jeunesse,
des Sports et de la Cohésion Sociale**

Ordre du jour

1. Rappel / présentation de l'étude

1. Contexte et enjeux de l'étude
2. Objet et finalité de l'étude : examiner les **conditions** d'un engagement au delà de la mission d'animation globale des centres sociaux
3. Réalisation de l'étude : phases, calendrier, déroulement, investigations...

2. Restitution des résultats de l'étude

1. **Portrait des centres sociaux en région : diversité des territoires d'intervention, ancrage social, capacité de mobilisation, etc.**
2. **Sur le terrain et en pratique, une conception « *extra large* » de l'animation globale**
3. **Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme**
4. **Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement : l'enjeu d'un positionnement singulier qui articule logement, animation globale et pouvoir d'agir**
5. **En synthèse : panorama des conditions et exigences nécessaires pour concilier éducation populaire et engagement dans des secteurs spécifiques**

***Rappel : présentation de
l'étude régionale
Contexte, enjeux, objectifs***

1

1.1 Rappel : Présentation de l'étude

- **Une demande initiale qui a évolué et une étude qui a tardé à démarrer**
- **Un objet redéfini (mars 2019) lié à :**
 - Un contexte régional qui reste marqué par une question sociale qui se complexifie, se massifie et se diversifie
 - Des orientations de l'Etat qui tendent à « **transformer** » **les approches de l'intervention sociale** (assises du travail social, plan pauvreté, logement d'abord...) et en particulier **les formes d'accompagnement des publics les plus fragiles** pour accéder à leurs droits fondamentaux et notamment au **logement**
 - L'accès à ces droits reposant aujourd'hui en partie sur l'utilisation du numérique, il devient nécessaire de mettre en place des actions pour un « numérique inclusif » et son corolaire la lutte contre **l'illectronisme**
 - En conséquence et en complément des acteurs spécialisés dans ces secteurs, se pose la question la **question du « rôle » / place** des acteurs de **proximité** que sont les **centres sociaux**

1.2 Rappel : Présentation de l'étude

Objet et finalité de l'étude : examiner les **conditions** d'un engagement au delà de la mission d'animation globale des centres sociaux en matière de logement et de lutte contre l'illectronisme.

➔ **questions clés** au cœur de l'étude régionale. *En matière de d'accompagnement au logement et de lutte contre l'illectronisme, les centres sociaux :*

- Accueillent d'ores et déjà les demandes de ces publics ?
- Comment prennent-ils en charge ces demandes le cas échéant ? et vers qui orientent ils ces publics ?
- Ont-ils mis en place des actions/projets/dispositifs permettant de répondre à ces demandes?
- Considèrent-ils être légitimes / outillés / formés / bien accompagnés pour s'engager dans cette voie et apporter des réponses pertinentes aux publics concernés ?
- *In fine*, quelles devraient être les « conditions » et « exigences » pour s'y engager ?
 - Quels périmètres et quelles limites d'intervention envisager ?
 - Quelles compétences pour les intervenants qui accompagnent les publics
 - Au regard du partenariat et de la coopération sur le territoire, quel cadre partenarial envisager ? (département, CCAS, bailleurs, foyers, collectivités, etc.)
 - ...

1.3 Rappel : Présentation de l'étude

Les modalités de réalisation de l'étude

PHASE 1 : LANCEMENT DE L'ÉTUDE ET ENQUÊTE RÉGIONALE PAR QUESTIONNAIRE (MAI/SEPT)

- Réunions de travail DRJSCS/Fédération des centres sociaux : débat, enrichissement et validation du cahier des charges et du calendrier de l'étude (22 mars, 15 avril et 24 avril)
- Élaboration d'un questionnaire à destination de l'ensemble des centres sociaux des Hauts de France – validation en comité de pilotage (29 mai)
- Conformation du questionnaire en version on line et constitution du fichier e-mailing
- Envoi (5 juin) et 3 relances / clôture du questionnaire (12 juillet)
- Traitement statistique des réponses (rapport exhaustif – annexe)
- Analyse et synthèse des résultats d'enquête (fin août / début septembre suite au report des copils de sept.)
- Restitution en comité de pilotage – 8 octobre (rapport sous forme de diaporama)

PHASE 2 : ÉTUDE QUALITATIVE SUR SITE / MONOGRAPHIES (OCTOBRE/DÉCEMBRE)

- Choix de deux sites d'études : Outreau / Centre social Jacques Brel pour la lutte contre l'illectronisme ; Hem / QPV hauts-Champs Longchamp / Centre social des trois villes pour le logement
- Étude documentaire et statistique de chaque site
- Entretiens semi directifs menés sur chaque site (professionnels du centre social, partenaires, usagers)
- Rédaction de la monographie (une par site)
- Diaporama de synthèse des résultats de l'étude
- Restitution en comité de pilotage (19 décembre)

***Restitution de l'étude
(enquête régionale par
questionnaire et monographies
sur sites : Outreau / Hem)***

2

2. Restitution de l'étude

(enquête régionale par questionnaire et monographies sur sites : Outreau / Hem)



2.1 : Portrait des centres sociaux en région

2.1 : Portrait des centres sociaux en région

Les répondants et la participation à l'enquête par questionnaire

- Un contexte et une actualité des centres sociaux marquée par une incertitude et des interrogations nombreuses face à une situation économique plutôt caractérisée par une stagnation de leurs fonds structureaux, des cas de déficits et des inquiétudes au sujet de la nouvelle COGHE.
- Malgré cette toile de fond les centres sociaux se sont mobilisés et ont largement participé à cette étude régionale

Adressé à 238 centres sociaux, nous avons enregistré **91 réponses, soit un taux global de participation de 38%**

<u>Dpt</u>	<u>Décompte</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Taux de participation par territoire :</u> <ul style="list-style-type: none">• Nord : 38%• Pas de Calais : 40%• Picardie : 29%
59	58	64%	
62	14	15%	
02	6	7%	
60	6	7%	
80	3	3%	
Sans réponse	4	3%	

2.1 : Portrait des centres sociaux en région

Les répondants : profils

- Des répondants à l'image d'une **diversité des territoires d'intervention des centres sociaux** (la proximité et le développement social ne se limitent pas aux zonages)
- Des centres sociaux présents sur les sites concernés par les projets de rénovation urbaine / **NPNRU**

➤ ÊTES-VOUS EN QPV (QUARTIER PRIORITAIRE DE LA VILLE) ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	41	45,05%
Non	39	42,86%
Sans réponse	11	12,09%

➤ ÊTES-VOUS EN QUARTIER ANRU ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	22	24,18%
Non	57	62,64%
Sans réponse	12	13,19%

2.1 : Portrait des centres sociaux en région

Les répondants : profils

- Des centres sociaux **ancrés dans leur territoire** de longue date (80% des CS ayant répondu à l'enquête ont été créés avant 2010 ; 40% avant 1990)
- Un **ancrage social** quantitativement vérifiable avec une moyenne de **785 habitants qui sont adhérents ou sont usagers** du centre social
- Des acteurs de la proximité au quotidien qui donne aux centres sociaux une **capacité de mobilisation du public**

➤ DATE DE CREATION DU CENTRE SOCIAL :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Inf 1960	2	2,20%
1960 à 1969	4	4,40%
1970 à 1979	19	20,88%
1980 à 1989	14	15,38%
1990 à 1999	18	19,78%
2000 à 2009	15	16,48%
2010 et +	14	15,38%
Sans réponse	5	5,49%

➤ NOMBRE D'ADHERENTS / USAGERS ?

Calcul	Résultat
Décompte	84
Somme	65 951
Moyenne	785
Minimum	110

2.1 : Portrait des centres sociaux en région

Les répondants : profils

- Une **ingénierie** composée d'une **diversité de métiers/fonctions** (direction, coordination, animation, accompagnement, accueil, etc.) et des **interventions dans différents secteurs** (jeunesse, enfance, famille, adulte...)
- Une participation au questionnaire qui a largement mobilisé les **directions** et garantit une « vision » globale des enjeux, des problématiques territoriales et de l'activité réalisée par les CS

➤ NOMBRE DE SALARIES :

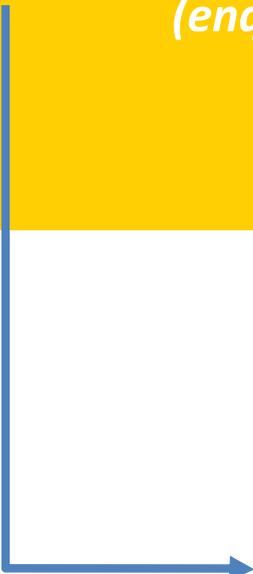
Calcul	Résultat
Décompte	86
Somme	1 529
Moyenne	18
Minimum	3

➤ VOUS ETES ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Directeur	85	93,41%
Directeur adjoint	3	3,30%
Sans réponse	3	3,30%

2. Restitution de l'étude

(enquête régionale par questionnaire et monographies sur sites : Outreau / Hem)



2.2 Sur le terrain et en pratique, une conception « *extra large* » de l'animation globale

2.2 Sur le terrain et en pratique, une conception « extra large » de l'animation globale

Rappel : les missions « ordinaires » d'un centre social

- Acteur de l'**éducation populaire**, la vocation d'un centre social consiste d'abord à contribuer à développer et à faire vivre un **projet de développement social sur un territoire donné**.
- L'agrément d'animation globale de la CAF repose sur **4 grandes missions**

Un équipement de quartier à vocation sociale globale	Ouvert à l'ensemble de la population habitant à proximité, il offre accueil, activités et services à finalité sociale. Il assure une fonction d'animation à la fois globale et locale. La fonction d'animation du centre social exclut la seule juxtaposition d'activités et de services. Le projet social implique la participation des habitants et la concertation avec les partenaires.
Un équipement à vocation familiale et pluri-générationnelle	Lieu de rencontres et d'échanges entre les générations, il favorise le développement des liens familiaux et sociaux et contribue à dynamiser le tissu social.
Un lieu d'animation de la vie sociale	Il doit susciter la participation des usagers et des habitants à la définition des besoins, à l'animation locale, aux prises de décisions les concernant. Il a vocation à promouvoir la vie associative.
Un lieu d'interventions sociales concertées et novatrices .	Compte tenu de son caractère généraliste, le centre social initie une action sociale concertée et négociée avec les différents acteurs locaux. Le centre social a pour vocation de contribuer au partenariat local et de susciter son développement

2.2 Sur le terrain et en pratique, une conception « extra large » de l'animation globale

L'activité des centres sociaux et les partenariats

- **Hormis les activités classiques** que mènent les centres sociaux au titre de l'animation globale, ces derniers déclarent investir et mener différentes actions dans les domaines suivants :

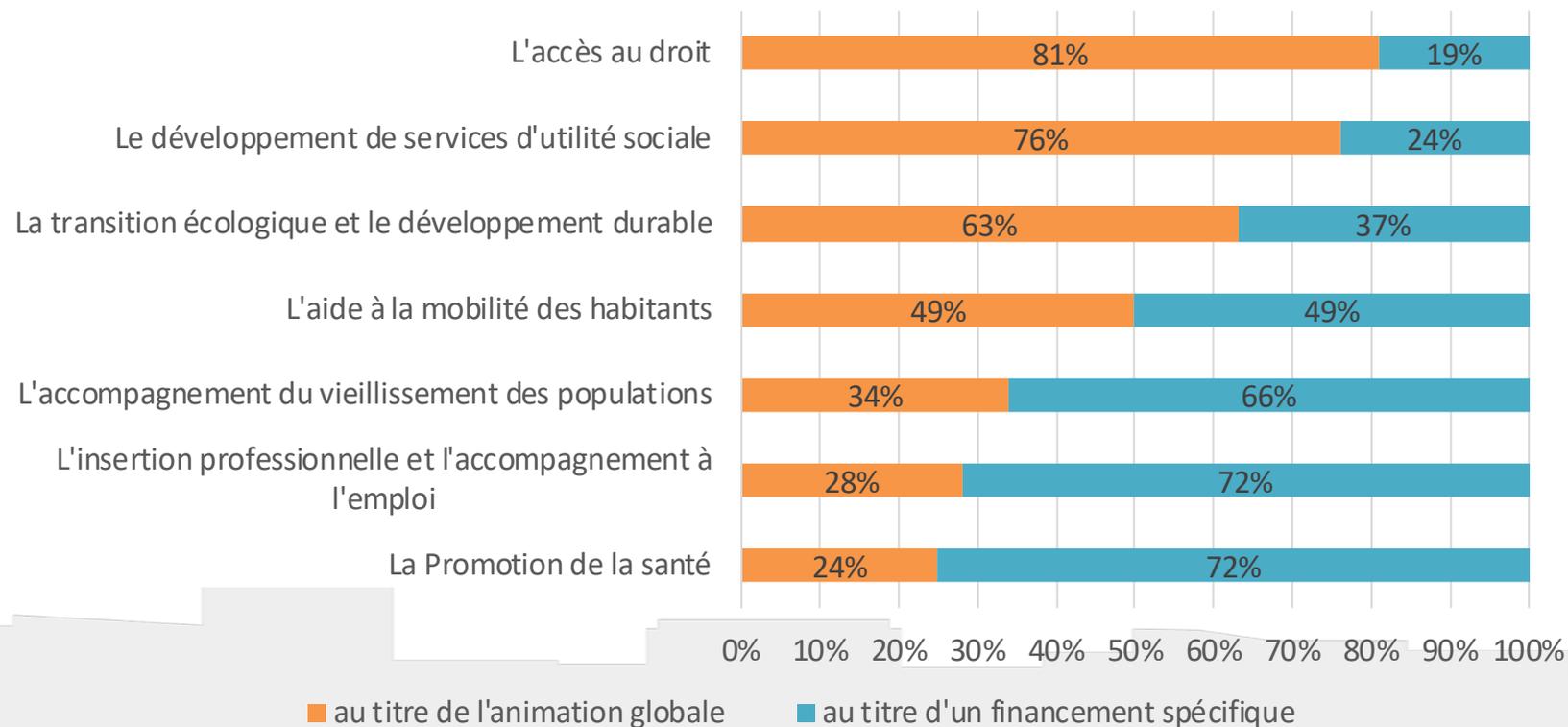
Réponse	Décompte	Pourcentage
La promotion de la santé	75	82,42%
L'accompagnement du vieillissement des populations	68	74,73%
L'accès au droit	59	64,84%
L'insertion professionnelle et l'accompagnement à l'emploi	54	59,34%
La transition écologique et le développement durable	49	53,85%
L'aide à la mobilité des habitants	37	40,66%
Le développement de services d'utilité sociale (ESS) de type Fab lab, repair café, épicerie solidaire...	29	31,87%

- ➔ Les centres sociaux ont **largement investi**, en réponse aux besoins ou à des opportunités (ou pour répondre à des contraintes budgétaires) **des champs** qui « sortent » du strict cadre de l'animation globale
- ➔ Ils sont dès lors à la fois intervenants **généralistes** (animation et accès au droit) et **spécialisés**

2.2 Sur le terrain et en pratique, une conception « extra large » de l'animation globale

L'activité des centres sociaux et les partenariats

- Pour ces missions supplémentaires et complémentaires, le **financement** relève majoritairement des crédits de l'animation globale pour ce qui est de besoins ou d'enjeux communs à tous les habitants (accès au droit, offre de services d'utilité sociale, développement durable) et inversement de crédits spécifiques pour des problématiques qui concernent des publics plus ciblés (insertion, vieillissement, santé)



2.2 Sur le terrain et en pratique, une conception « extra large » de l'animation globale

L'activité des centres sociaux et les partenariats

AU TITRE D'UN FINANCEMENT SPÉCIFIQUE

Activités

Actions

La promotion de la santé (75 cs)

- Financement spécifique : 54
- Au titre de l'animation globale : 18

- Action de prévention
- Action d'éducation à la santé
- Action de promotion à la santé

L'accompagnement du vieillissement des populations (68 cs)

- Financement spécifique : 45
- Au titre de l'animation globale : 23

- Développer des actions collectives pour lutter contre la vulnérabilité liée à l'avancée en âge
- Promouvoir l'engagement des personnes retraitées dans une démarche de prévention individuelle et collective
- Favoriser l'accès aux démarches de prévention pour les personnes de plus de 50 ans

L'insertion professionnelle et l'accompagnement à l'emploi (54 cs)

- Financement spécifique : 39
- Au titre de l'animation globale : 15

- Accueillir et orienter les publics vers les partenaires de l'insertion professionnelle
- Formation et/ou accompagnement de publics à l'élaboration de leur projet professionnel
- Accueil au centre social de permanences pour les acteurs de l'insertion emploi (Mission locale, référents RSA du CCAS, missions emploi du département, etc.)

L'aide à la mobilité des habitants (37 CS)

- Financement spécifique : 18
- Au titre de l'animation globale : 18

- Informer les publics sur les enjeux de la mobilité et les dispositifs mobilisables (sensibilisation)
- Mettre en lien les publics avec les ressources existantes (services de locations à prix modérés...)



2.2 Sur le terrain et en pratique, une conception « extra large » de l'animation globale

L'activité des centres sociaux et les partenariats

- Les objectifs principaux des actions menées selon les domaines (hors animation globale)

La transition écologique et le développement durable (49 CS) :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui au titre de l'animation globale	31	63,27%
Oui au titre d'un financement spécifique (appel à projet, fondation, etc.)	18	36,73%

Réponse	Décompte	Pourcentage
Information/sensibilisation des publics au développement durable (modes doux de déplacement, alimentation bio et responsable, gestion des déchets, etc.)	45	91,84%
Mise en place de projets spécifiques (jardins, compost, circuits courts, etc.)	45	91,84%
Formation des habitants	17	34,69%
Politique d'achat responsable	11	22,45%
Autre	4	8,16%

Le développement de services d'utilité sociale (29 CS) :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui au titre de l'animation globale	22	75,86%
Oui au titre d'un financement spécifique (appel à projet, fondation, etc.)	7	24,14%

Réponse	Décompte	Pourcentage
Aide à l'émergence de projets d'habitants	24	82,76%
Ateliers pratiques (fabrication...)	22	75,86%
Mettre en œuvre des actions de sensibilisation (information, rencontres avec des structures)	20	68,97%
Autre	6	20,69%

2.2 Sur le terrain et en pratique, une conception « extra large » de l'animation globale

L'activité des centres sociaux et les partenariats

- Les objectifs principaux des actions menées selon les domaines (hors animation globale)

En synthèse : *Quels que soient les domaines d'intervention spécifiques, les actions des centres sociaux ont en commun (innovation / valeur ajoutée / différenciation) :*

- Un accueil direct et dans la proximité des publics concernés
- De l'aide à l'expression des besoins
- Un apport d'information et de la sensibilisation
- Une première orientation rendue possible grâce au réseau
- Dans une moindre mesure des accompagnements personnalisés (conformément à leur agrément et à leur positionnement en tant qu'acteurs de « l'éducation populaire »)

➔ La réalité des centres sociaux aujourd'hui est d'intervenir bien au delà de leur mission d'animation globale et d'intervenir sur des secteurs spécifiques avec le

2.2 Sur le terrain et en pratique, une conception « extra large » de l'animation globale

L'activité des centres sociaux et les partenariats

- Les partenariats développés par les centres sociaux hors département et CAF

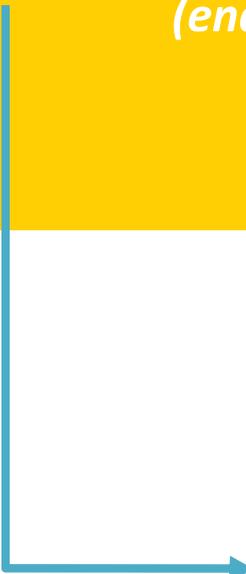
Réponse	Décompte	Pourcentage
CCAS	64	70,33%
Mission locale / maisons de l'emploi	58	63,74%
Bailleur social	53	58,24%
CARSAT	29	31,87%
Fondations	28	30,77%
CPAM	28	30,77%
Association/amicale de locataires	24	26,37%
Service logement de la ville ou de l'EPCI / Communauté d'agglomération	20	21,98%
DIRECCTE	16	17,58%
Entreprises d'insertion	15	16,48%
Associations d'aide au logement (ex : DAL, Adil, GRAAL...)	10	10,99%
Mutuelles	9	9,89%
Associations d'aide / soins à domicile	9	9,89%
Entreprises privées	9	9,89%
Hôpitaux	7	7,69%
CRAM	2	2,20%

➔ Diversité des partenariats qui attestent

- de la capacité des CS à répondre aux appels à projets des financeurs (crédibilité, expertise...)
- de leur capacité de toucher des publics « éloignés voire défiants » de certaines institutions
- Des nombreuses sollicitations des institutions notamment dans le secteur sanitaire et social et du logement (bailleurs, locataires et amicales, associations d'aide au logement)
- Des partenaires non cités qui questionne la nature du travail en commun entre financeur et porteurs de projets

2. Restitution de l'étude

(enquête régionale par questionnaire et monographies sur sites : Outreau / Hem)



2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

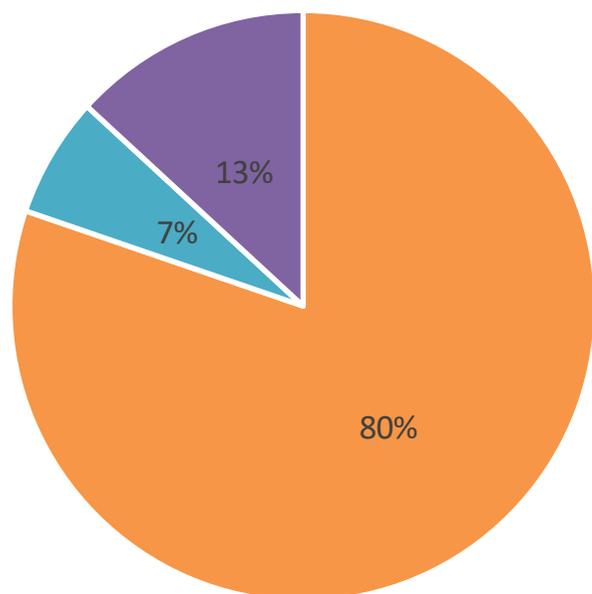
Quelques données & éléments de contexte relatifs à la question de lutte contre l'illectronisme

- 17% de la population est concernée par l'illectronisme
- Qualification des domaines de compétences numériques :
 - La **recherche d'information** (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc)
 - La **communication** (envoyer recevoir des messages, des emails, etc)
 - La **résolution de problèmes** (accéder à son compte bancaire par internet, copier des fichiers, etc)
 - L'**usage de logiciels** (traitement de texte, etc.)
- Qualification de degrés d'autonomie :
 - Les **publics proches** (capable d'autonomie mais ne faisant ***pas confiance*** au numérique)
 - Les **publics éloignés** (peuvent parvenir à l'autonomie moyennant un temps d'***apprentissage*** et d'***accompagnement***)
 - Les **exclus** (personnes très âgées et les illettrés pour lesquels il n'y a pas d'autre solution que de « ***faire à la place de*** »)

2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

L'intervention des centres sociaux en matière de lutte contre l'illectronisme

ENREGISTREZ DES DEMANDES / SOLLICITATIONS DE LA PART DE LA POPULATION DU QUARTIER RELATIVE AUX SERVICES PUBLICS DÉMATÉRIALISÉS ?



■ Oui ■ Non ■ Sans réponse

DIRIEZ-VOUS QUE CES DEMANDES TENDENT À AUGMENTER DEPUIS LES 3 DERNIÈRES ANNÉES ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Pas du tout	2	2,20%
Faiblement	14	15,38%
Fortement	45	49,45%
Très fortement	16	17,58%
Je ne peux pas me prononcer	8	8,79%
Sans réponse	6	6,59%

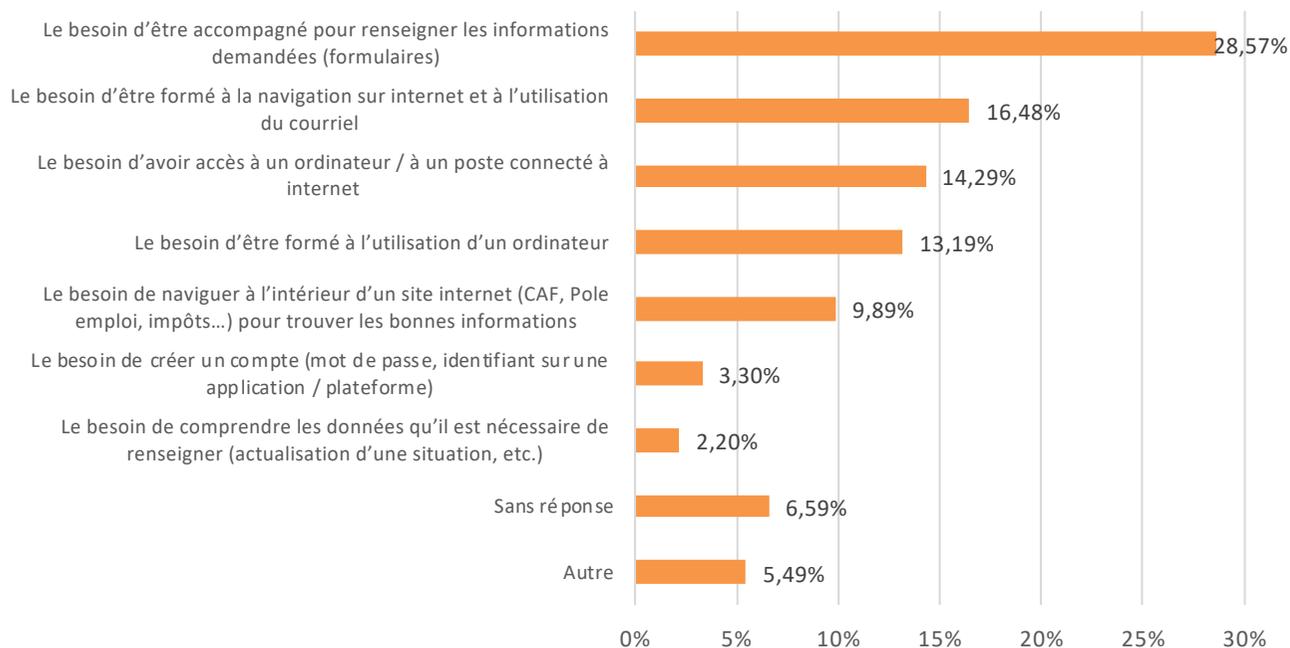
DIRIEZ-VOUS QUE CES DEMANDES CONCERNENT D'AVANTAGE :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Les jeunes adultes (16-30 ans)	3	3,30%
Les adultes (30-45 ans)	20	21,98%
Les séniors (45-60 ans)	36	39,56%
Les retraités (+ 60/65 ans)	25	27,47%
Sans réponse	7	7,69%

2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

L'intervention des centres sociaux en matière de lutte contre l'illectronisme

QUALITATIVEMENT ET CONCERNANT L'UTILISATION DE CES PLATEFORMES/SITES INTERNET, DIREZ-VOUS QUE CES DEMANDES CONCERNENT D'AVANTAGE :



DIREZ-VOUS QUE LA LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME EST UN ENJEU SOCIAL QUI FAIT PARTIE DE VOS MISSIONS DE CENTRE SOCIAL ?

Réponse	Décompte	%
Oui, tout à fait.	64	70,33%
Oui, plutôt.	21	23,08%
Non, plutôt pas.	3	3,30%
Non, pas du tout	0	0,00%
Sans réponse	3	3,30%

AVEZ-VOUS ÉTÉ DIRECTEMENT SOLlicitÉ PAR DES INSTITUTIONS POUR RÉPONDRE À CES BESOINS ?

Réponse	Décompte	%
Oui	47	51,65%
Non	37	40,66%
Sans réponse	7	7,69%

2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

L'intervention des centres sociaux en matière de lutte contre l'illectronisme

AVEZ-VOUS MIS EN PLACE DES ACTIONS CONCRÈTES POUR RÉPONDRE À CES DIFFÉRENTES DEMANDES ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	73	80,22%
Non	4	4,40%
Sans réponse	14	15,38%

SI OUI...

Réponse	Décompte	%
Cette action relève de votre action ordinaire au titre de l'animation globale (accueil de premier niveau)	24	26,37%
Elle est assurée par un membre de l'équipe du centre social	22	24,18%
Il s'agit d'une action collective (séances d'info, ateliers...)	11	12,09%
C'est une action spécifique, qui repose sur un financement dédié	10	10,99%
Il s'agit d'un accompagnement individuel (réponse à la demande)	7	7,69%
Elle est assurée par un bénévole du centre social	2	2,20%
Elle est assurée par un intervenant extérieur	2	2,20%
Sans réponse	13	14,29%

DIREZ-VOUS QU'À CE JOUR VOS ÉQUIPES SONT SUFFISAMMENT FORMÉES POUR APPORTER DES RÉPONSES PERTINENTES ET DURABLES AUX HABITANTS DANS CE DOMAINE ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui, tout à fait.	3	3,30%
Oui, plutôt.	43	47,25%
Non, plutôt pas.	39	42,86%
Non, pas du tout	0	0,00%
Sans réponse	6	6,59%

POUR ASSURER CETTE MISSION DE MANIÈRE PERTINENTE ET EFFICACE, VOS BESOINS CONCERNERAIENT D'AVANTAGE :

Réponse	Décompte	%
Le partenariat avec les services et institutions qui sont à l'initiative de ces plateformes/sites internet (CAF, CARSAT, Pôle Emploi, Impots...)	57	62,64%
Des ressources humaines spécifiques	55	60,44%
Les moyens matériels (informatiques notamment)	50	54,95%
La formation des équipes	48	52,75%
Un « label » (activité / offre de service spécifique du centre social)	37	40,66%
Des besoins d'espace (lieu dédié)	33	36,26%
Autre	3	3,30%

2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

L'exemple du centre social Jacques Brel à Outreau

LES BESOINS / LA DEMANDE EXPRIMÉE SUR LE TERRITOIRE

- Une **demande forte** des habitants faisant face au développement de la e-administration
- Concerne un **public proche** (manque de confiance) ou **éloigné** (besoin d'une formation)
- Un **public âgé** exprimant un besoin dans **tous les domaines et démarches de la vie quotidienne**
- L'expression d'une certaine **dépendance** par rapport à son entourage (jusqu'à un **effet d'évitement**)
- Dans les domaines de compétences de la **recherche d'information**, de la **communication** et de la **résolution des problèmes**
- Des besoins d'accompagnement et de formation
 - **Sur le long terme** (formation/initiation longue durée et répétée)
 - **Au « coup par coup »** (selon les problèmes constatés)
 - Sur une demande de **« faire à la place de »**.

VERBATIMS

« Dans une société où on accélère l'accès au tout numérique, une grande partie de la population se sent déconnecté. »

« J'étais en retraite en 2012, je sentais que j'étais décrochée avec le téléphone ou pour faire la déclaration d'impôt, regarder les comptes. Moi j'étais surtout demandeuse pour la banque, les impôts, l'administratif. Et savoir quoi acheter [...] on est arrivé avec une tablette au départ, on ne savait même pas le bouton pour l'allumer, comment ouvrir, comment communiquer avec le wifi. Moi, ça me parlait pas du tout. »

« La motivation, c'est de se mettre au gout du jour, et savoir manipuler un ordinateur. Je cherche du travail et aujourd'hui c'est indispensable. L'objectif, c'était pour le travail et aussi pour le quotidien, par exemple faire sa déclaration d'impôt et l'administratif. Même pour la maison ça devient indispensable. S'accoutumer avec ces outils car aujourd'hui il ne reste quasiment plus de papier. »

« Je voulais apprendre Internet, je vais avoir 72 ans. Je n'avais jamais accédé à Internet dans ma vie. Je voulais me mettre au gout du jour. Je ne connaissais rien du tout ».

« Je le fais plus pour avoir un accès à un service Internet. Comme on est obligé maintenant. »

« Aujourd'hui, c'est mieux de faire beaucoup de fautes d'orthographe que de ne pas s'y connaître en ordinateur. »

« Aujourd'hui, je dis que je suis une handicapée. Même pour la télévision il faut être un informaticien »

« Les termes, si je parle d'un pilote, les gens pensent pilote de voiture. Ils sont polis, ils ne vont rien dire mais ne vont rien comprendre. Si je dis cliquer à droite sur la souris, c'est la panique. Ils vont se trouver bêtes et il faut les rassurer. »

2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

L'exemple du centre social Jacques Brel à Outreau

LE POSITIONNEMENT ET L'OFFRE

Un public adulte et personnes âgées :

- Un **ordinateur / borne CAF** à l'accueil : Consulter ses droits. Avec un accompagnement de la part du CS
- Un **atelier multimédia** de 20h : 3 groupes de niveau (10 sessions de 2h). Découverte des bases et programme de formation
- **Atelier pour personnes âgées** (les SÉNOU) : proposé par la ville pour les seniors. 8h au total. Formation à la demande des usagers
- Un **module perfectionnement/Repair café** : perfectionnement, réparation, développement de projet personnel

Un public enfant et adolescent :

- **Numérikids** : monde du cinéma, de la vidéo, du dessin d'animation
- **FabLab** du lycée CLERC d'Outreau

Accompagnement assuré par 2 animateurs aux profils complémentaires

2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

L'exemple du centre social Jacques Brel à Outreau

Appréciation de la « plus-value » de l'action numérique du centre social Jacques Brel selon les acteurs

- Une **satisfaction générale** des usagers :
 - Contenus et apports, déroulement des séances, clarté des propos
 - L'expression d'une plus grande maîtrise et indépendance
 - Avec cependant un **besoin d'être accompagné sur le plus long terme ou selon les besoins**
 - Et **des doutes persistants allant jusqu'à une peur du futur**
- Un **public exclu ou invisible peu touché**
- Un **manque de visibilité sur le positionnement des CS** : prestataire vs accompagnateur/formateur
- Les perspectives de la **création d'un réseau** de Centres Sociaux Connectés.

VERBATIMS

« Maintenant je vais plus vite sur certaines choses que mon mari, ça me paraît plus simple ou naturel. »

« Ça commence avec le B.A.BA : un clavier, un fichier dans le dossier, etc. Je sais où je me trouve maintenant, dans l'arborescence comme il m'a dit. »

« C'est très clair, on sort, on apprend et on n'oublie pas. »

« Aujourd'hui, je vais sur Internet, pour les horaires de train, la météo, consulter la banque. »

« Il faudrait renouveler ça chaque année. »

« Il faudrait un créneau horaire toute l'année avec son pc. Il faut un créneau horaire en 'openbar' par exemple, on vient avec son ordi.»

« Je ne dirais jamais que je suis à l'aise ou autonome, à cause des évolutions des choses. Si je pense à aujourd'hui, je vous dis que c'est bien, mais avec l'exemples des tickets de transport, AMELI, les cartes grises, les impôts, les contraventions, etc, on va aller à l'aéroport, on va enregistrer chez soi. Je ne suis pas prête. A la poste, on ne verra plus personne. Cet outil même répondra pas, on aura toujours des demandes. »

« Comment les gens font pour aller sur leurs comptes et si des personnes malhonnêtes les aident ? En un clic, on a de l'argent de déplacé. C'est dramatique. Un code privé à donner, ça fait peur. »

« J'ai progressé bien entendu, j'ai démarré de zéro mais c'est certain que je suis un peu familiarisé avec l'outil mais voilà quand je compare, je me dis que je ne suis qu'au tout début. »

2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

L'exemple du centre social Jacques Brel à Outreau

Les conditions nécessaires pour que les centres sociaux soient des acteurs (singuliers) de la lutte contre l'illectronisme

- Un **positionnement favorisant l'autonomie des personnes/redonner du pouvoir d'agir** et ne pas « faire à la place de »
- Des **moyens humains** entre compétences numériques/pédagogiques et complémentarité
- Des **moyens matériels à jour**, adaptés et renouvelés
- La reconnaissance d'une **offre et d'une compétence spécifique** du centre social
- La **mise en réseau et le développement de partenariats**

2.3. Les centres sociaux, acteurs clés de la lutte contre l'illectronisme

L'intervention des centres sociaux en matière de lutte contre l'illectronisme

→ En synthèse / étude questionnaire

- Une question sociale à part entière
- Une demande exprimée par des sollicitations directes, quantitativement importante et qui tend à progresser fortement
- Presque tous les publics concernés à partir de 30 ans
- Des besoins soulignent une vraie appréhension et difficulté dans l'usage de ces services
- Des centres sociaux qui mettent en place des réponses plutôt « éclatées » en reconnaissant qu'ils ne sont pas nécessairement bien formés pour le faire
- Des centres sociaux qui considèrent que l'inclusion numérique fait partie de leur cœur de mission (93%) et compatible avec l'éducation populaire (« émancipation »)

→ En synthèse / étude sur site - Monographie

- Une demande certaine qui s'amplifie avec le développement de la e-administration
- Un public plutôt âgé, peu autonome, nécessitant des temps d'initiation et de formation
- Une offre d'accompagnement et de formation en adéquation avec le positionnement historique d'un centre social
- Un souhait de ne pas faire « à la place » mais de développer le pouvoir d'agir des habitants
- Une satisfaction générale du public bénéficiaire de l'accompagnement. Cependant des doutes persistent et un accompagnement régulier reste nécessaire.
- Un réseau et des partenariats à conforter pour organiser une stratégie territoriale, construire des outils communs et innovants ainsi qu'une offre complémentaire
- Des profils d'intervenant compétents pour développer les connaissances numériques de base et de perfectionnement

2. Restitution de l'étude

(enquête régionale par questionnaire et monographies sur sites : Outreau / Hem)



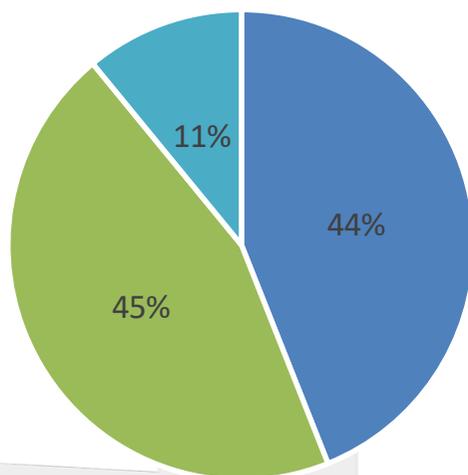
**2.4. Les centres sociaux dans
l'accompagnement au logement : l'enjeu
d'un positionnement singulier qui
articule logement, animation globale et
pouvoir d'agir**

2.4. Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement

L'intervention des centres sociaux pour faciliter l'accès au logement

ENREGISTREZ DES DEMANDES / SOLLICITATIONS DE LA PART DE LA POPULATION DU QUARTIER AU SUJET DU LOGEMENT (SITUATION OU RISQUE D'EXPULSION, IMPAYÉS, SURENDETTEMENT, DEMANDES D'HÉBERGEMENT POUR DES PERSONNES SANS DOMICILE, ETC.) ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	40	43,96%
Non	41	45,05%
Sans réponse	10	10,99%



■ Oui ■ Non ■ Sans réponse

DIRIEZ-VOUS QUE CES DEMANDES TENDENT À AUGMENTER DEPUIS LES 3 DERNIÈRES ANNÉES ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Pas du tout	13	14,29%
Faiblement	19	20,88%
Fortement	15	16,48%
Très fortement	2	2,20%
Je ne peux me prononcer	20	21,98%
Sans réponse	22	24,18%

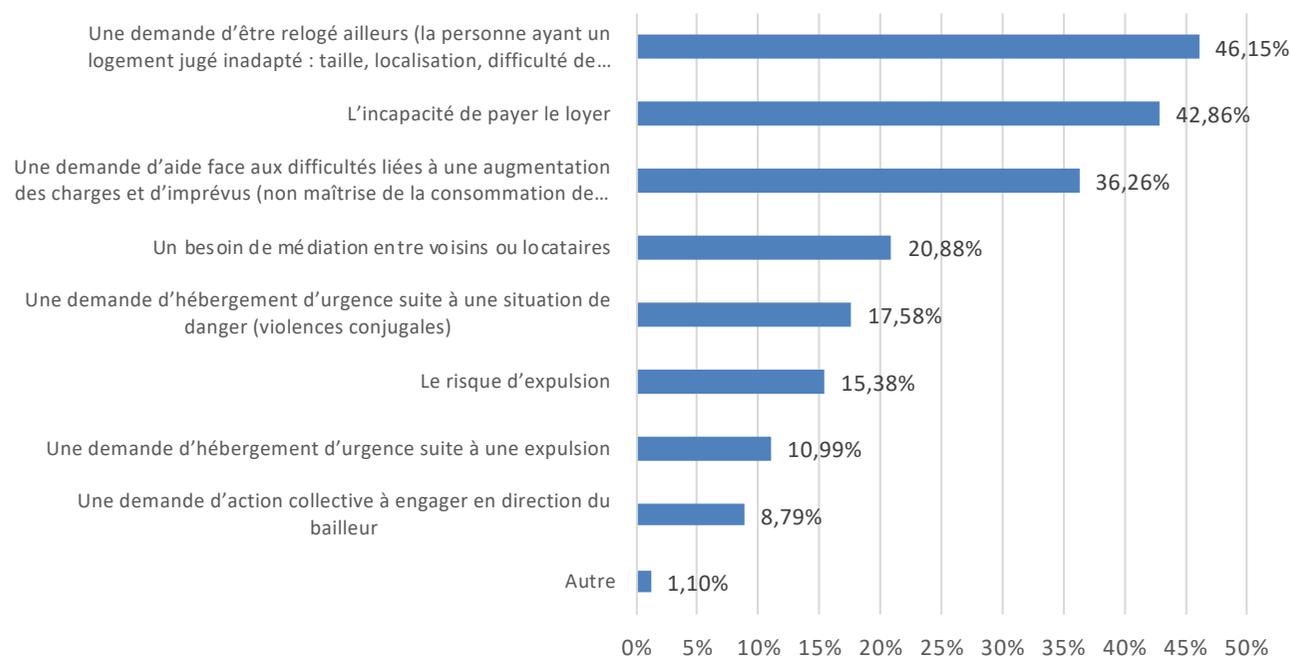
DIRIEZ-VOUS QUE CES DEMANDES CONCERNENT D'AVANTAGE :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Les hommes	14	15,38%
Les femmes	41	45,05%
Sans réponse	36	39,56%

2.4. Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement

L'intervention des centres sociaux pour faciliter l'accès au logement

EN MAJORITÉ, QUELLES SONT LES DEMANDES LES PLUS FRÉQUENTES QUI VOUS SONT EXPRIMÉES ?



DIREZ-VOUS QUE L'ACCOMPAGNEMENT AU LOGEMENT DES PERSONNES LES PLUS FRAGILES EST UN ENJEU SOCIAL QUI FAIT PARTIE DE VOS MISSIONS DE CENTRE SOCIAL ?

Réponse	Décompte	%
Oui, tout à fait.	13	14,29%
Oui, plutôt.	24	26,37%
Non, plutôt pas.	32	35,16%
Non, pas du tout	3	3,30%
Sans réponse	19	20,88%

AVEZ-VOUS ÉTÉ DIRECTEMENT SOLlicitÉ PAR DES INSTITUTIONS (BAILLEURS, MAIRIE, ASSOCIATION DE LOCATAIRES, ETC.) POUR RÉPONDRE À CES BESOINS ?

Réponse	Décompte	%
Oui	13	14,29%
Non	64	70,33%
Sans réponse	14	15,38%

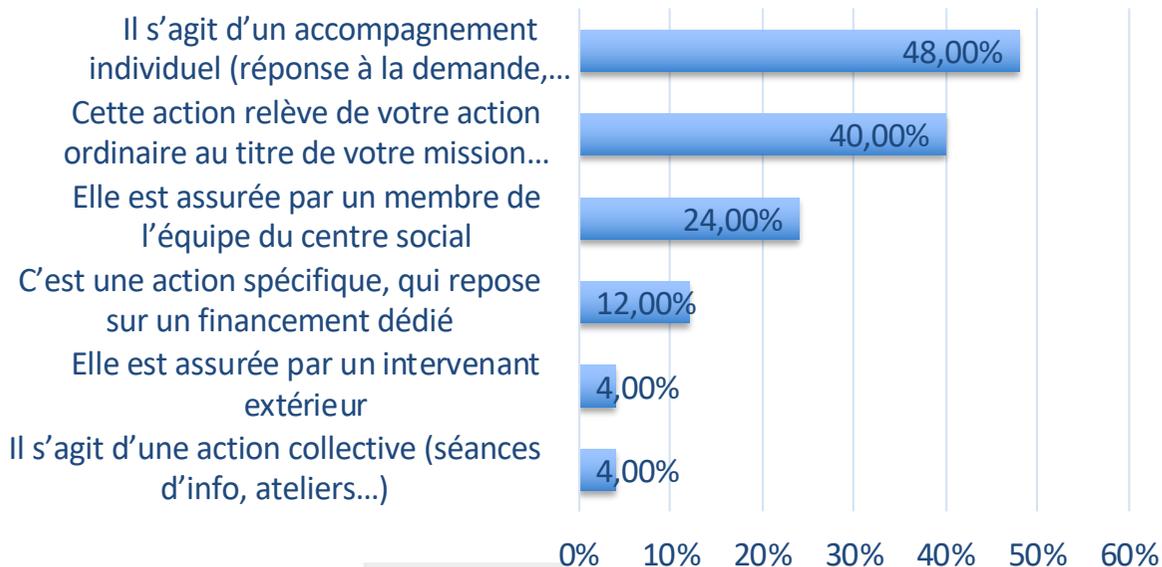
2.4. Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement

L'intervention des centres sociaux pour faciliter l'accès au logement

AVEZ-VOUS MIS EN PLACE DES ACTIONS CONCRÈTES POUR RÉPONDRE À CES DIFFÉRENTES DEMANDES ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	25	27,47%
Non	45	49,45%
Sans réponse	21	23,08%

Si oui ?



DIREZ-VOUS QU'À CE JOUR VOS ÉQUIPES SONT SUFFISAMMENT FORMÉES POUR APPORTER DES RÉPONSES PERTINENTES ET DURABLES AUX HABITANTS DANS CE DOMAINE ?

Réponse	Décompte	%
Oui, tout à fait.	4	4,40%
Oui, plutôt.	21	23,08%
Non, plutôt pas.	36	39,56%
Non, pas du tout	10	10,99%
Sans réponse	20	21,98%

POUR ASSURER CETTE MISSION DE MANIÈRE PERTINENTE ET EFFICACE, VOS BESOINS CONCERNERAIENT D'AVANTAGE :

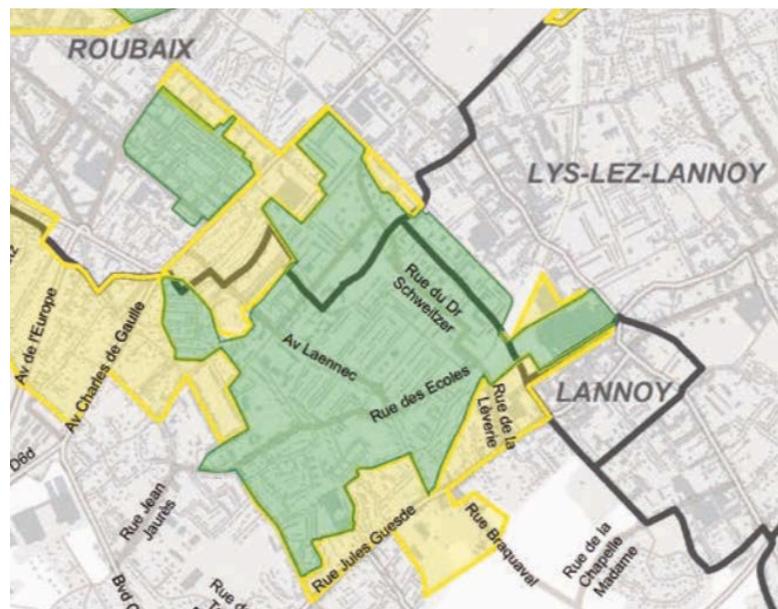
Réponse	Décompte	%
Le partenariat avec les services et institutions dont c'est la compétence principale	28	30,77%
Des ressources humaines spécifiques	25	27,47%
La formation des équipes	11	12,09%
Un « label » (activité / offre de service spécifique du centre social)	2	2,20%
Les moyens matériels (informatiques notamment)	1	1,10%
Autre	3	3,30%
Sans réponse	21	23,08%

2.4. Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement

L'exemple du centre social des 3 villes

Quelques caractéristiques du territoire (Hauts-champs Longchamp)

- Un QPV historique (HVS, DSQ, ANRU, Contrat de ville, NPNRU...)
- Des indicateurs de **précarité**
- Une situation du logement (Hem) marquée par différents processus :
 - le **vieillessement** de la population
 - la **faible rotation dans le parc** de logements (en moyenne 100 logements attribués par an)
 - l'adéquation entre la taille du logement et celle des ménages (**sous occupation**)
 - le **vieillessement du parc, précarité énergétique**



Caractéristiques socio-démographiques des ménages 2014

	Quartier Prioritaire Quartier Intercommunal Hautchamps Longchamp - Lionderie - 3 Baudets
Part des ménages imposés	22.2 %
Part des familles monoparentales parmi les ménages	21.5 %
Part des ménages de 5 personnes et plus	14.3 %
Part des ménages locataires	89.2 %
Part des ménages dont l'origine principale du revenu déclaré repose sur des indemnités de chômage	9.6 %
Taux de pauvreté (au seuil de 60%)	42.9 %
Taux de bas revenus déclarés (au seuil de 60%)	63.8 %

Source : Insee, [Fichier localisé social et fiscal](#), 2014

Prochaine mise à jour prévue fin 2018

2.4. Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement

L'exemple du centre social des 3 villes

Des problématiques diverses et des demandes multiples en matière de logement... sur un territoire en tension

- Précarité sociale et tension du logement
- Des opérations de démolition qui génèrent des demandes de relogement..
- Des situations de cohabitation qui atteignent leurs limites
- Des problématiques d'impayés liés aux régulations de charges en fin d'année
- Insécurité et faible turn-over
- Des situations nombreuses de personnes subitement à la rue.

VERBATIMS

« Besoin incessamment sous peu, j'habite chez ma mère qui est décédée, et la maison mise en vente.

Il y a urgence, car je dois partir, j'ai besoin d'avoir mon chez moi. Depuis l'été j'ai entamé les démarches mais rien... je recherche dans le logement social, j'étais dans le privé mais c'est pas sérieux, et trop cher »...

« On a eu le cas d'un jeune de 30 ans mis à la rue suite à un conflit de famille. Le centre social ne sait pas forcément gérer cela. Le 115 est saturé, trouver une solution dans le logement demande des mois et les foyers n'accueillent pas en direct, donc ça complexifie. Dans ces cas-là on travaille avec l'UT ou le club de prévention. Mais d'une manière générale le centre social n'est pas équipé/outillé pour gérer l'urgence.

« Je suis du quartier, je suis en maison ici depuis environ 15 ans... je connais le centre social, ceux qui y travaillent mais c'est la première fois que j'y allais pour un problème concernant mon logement. Dans ma maison, l'isolation n'est pas bonne. Je consomme beaucoup, c'est une vraie passoire ma maison (...) Je paye 90 € par mois de gaz et j'ai eu une régularisation de 500 € en fin d'année. Mais on ne pouvait pas la payer, mon mari a eu une baisse d'Assedic et je n'ai pas travaillé autant d'heures que d'habitude ces derniers mois »

2.4. Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement

L'exemple du centre social des 3 villes

Le positionnement et l'offre d'accompagnement social au logement du centre social des 3 villes

- Un centre social engagé de longue date dans l'accompagnement social au logement (seul centre de social de la Métropole comptant dans ses effectifs un référent logement financé par la MEL au titre de l'accompagnement logement / FSL)
- L'action du centre social en matière de logement : mission, actions, modes d'accueil, bilan
 - Une mission d'accompagnement social au logement au titre du FSL (contractualisation 85 mesures par an)
 - Deux modes d'accueil des habitants sont proposés (permanence et rendez vous au centre social ou à domicile)
 - Une fiche de poste claire (Travailleur social ; 3 activités principales : la recherche de logements ; L'accès au logement ; Le maintien dans le logement) qui indique par ailleurs que le poste/service proposé, s'inscrit dans le projet global du Centre Social des 3 Villes (être un lieu toujours ouvert à tous ; accompagner le développement global des personnes ; dynamiser la vie sociale ; favoriser l'épanouissement de l'entité familiale)
- Des bilans qui attestent de la pertinence du « service » proposé (résultats / répartitions des mesures ; Lieu de résidence des personnes accompagnées par le centre social ; détail des démarches réalisées)
- Un « service » qui constitue aussi une porte d'entrée pour accompagner plus globalement les habitants, leur permettre d'accéder ou de recouvrir leurs droits et de regagner du pouvoir d'agir sur leur vie et leur environnement (gestion budgétaire, parentalité, lutte contre l'isolement)

2.4. Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement

L'exemple du centre social des 3 villes

Appréciation de la singularité et de la « plus-value » de la mission logement du centre social des 3 villes selon les acteurs

- un acteur repéré, inscrit dans le réseau local
 - Des **actions et des accompagnements** au logement d'habitants menés en lien avec les **partenaires de terrain** selon les besoins repérés
 - Une participation effective, régulière et jugée pertinente à des **instances d'examen de situations individuelles (GSE et Groupe Ressource Logement de Hem)**
- Une compétence spécifique et un statut cohérent
- Une posture adaptée : proximité, relationnel et représentation « non institutionnelle »
 - La présence au cœur du quartier d'un **interlocuteur de proximité directement accessible** quand différents services publics tendent à s'éloigner des lieux de vie des habitants
 - Une **approche différente** des publics et une **posture** déterminante
- Une réelle capacité à (re)créer un lien entre habitants et institutions
- Un accompagnement vers
- des limites d'action et de... reconnaissance

VERBATIMS

« Le centre social a des liens très forts et de longue date avec les UTPAS, la ville et l'ensemble des acteurs qui agissent dans le logement »

« Le centre social participe au GSE. Quand on passe une situation (ex. une assignation pour une dette de loyer, enclenchée par le bailleur avec un risque d'expulsion) il se peut que la personne concernée n'ait pas répondu aux courriers de l'UT, quand le centre social, qui connaissait la personne, a pu reprendre la situation d'expulsion et donc ne pas laisser la famille sans réponse.

A cela s'ajoute l'importance de la vision globale du centre social sur le quartier qui permet de monter des actions collectives logement pour lesquelles on les sollicite »

« Le groupe ressource social logement dont l'origine est l'ANRU 1 propose aux professionnels du médico-social qui œuvrent dans le champ du logement d'écouter des demandes pour pouvoir les relayer auprès de la ville et des bailleurs pour des attributions. Au final ce groupe perdure parce qu'il permet de relayer des demandes de publics avec un suivi intelligent, un regard global sur les situations et qui permet de travailler sur la levée des freins au logement »

« Il est essentiel pour cette mission de compter sur une personne qualifiée et compétente... ce niveau de qualité et d'exigence est essentiel dans le logement. Si l'on veut retisser du lien entre habitants et les institutions, on ne peut pas s'appuyer sur de l'emploi précaire ».

« Partout on constate que les services publics désertent certaines zones urbaines. Les bureaux des bailleurs sociaux sur le territoire ont été déplacés, à Villeneuve d'Ascq par exemple. Les gens disposent d'un numéro vert mais ont du mal à avoir des liens directs avec le bailleur »

VERBATIMS

*« J'ai essayé de faire des démarches de moi-même mais ça ne fonctionnait pas. J'ai attendu d'avoir mon numéro unique puis je me suis représenté directement chez le bailleur mais ils n'ont pas cherché à en savoir plus sur ma demande, ils ont pris mon numéro unique
J'ai pris conscience de moi-même que ça bloquait et que ça n'avancerait pas et que j'avais besoin d'une relation directe grâce à l'assistante sociale »*

« Je suis en confiance avec Mme Hidoux, elle connaît bien ma situation et les démarches sont concrètes. Hier, elle a rappelé directement le bailleur qui finalement a dit qu'il n'y avait plus de logement à Tourcoing et on a été tout de suite mis en relation sur le secteur de Wasquehal. C'est concret, et j'espère que maintenant ça aboutira vite »

*« Même si l'on touche sur les mêmes compétences, les gens ne viennent pas pousser la porte du centre social de la même façon qu'à l'UT. Le centre social ou la permanence logement du centre social ne sont pas nécessairement perçus comme « un service social ». La représentation spontanée n'est pas la même. Malgré l'intervention généraliste d'une UT et son accueil inconditionnel, nous restons encore perçus pour certains avec une connotation
« protection de l'enfance »*

« Aujourd'hui le rôle particulier que joue le centre social en matière de logement est à conserver sur le territoire, c'est une compétence logement supplémentaire et complémentaires dans le quartier notamment pour accueillir des publics qui ne viendraient pas nous voir ou la mairie (...) ils ont cette capacité plus grande de toucher des publics plus invisibles »

« Quand j'ai fait les démarches moi-même pour expliquer ma situation et pourquoi je ne pouvais pas payer la facture de régulation, on ne m'a pas cru au téléphone. On ne peut pas les voir directement. Il faut le faire avec l'assistante sociale... Maintenant ma situation est régularisée après son coup de fil. Elle a passé son appel directement auprès d'eux »

2.4. Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement

L'exemple du centre social des 3 villes

5 conditions nécessaires pour que les centres sociaux soient des acteurs (singuliers) du logement

- L'exigence d'une connaissance de la complexité du secteur du logement
- L'exigence d'un positionnement clair qui articule logement, animation globale et pouvoir d'agir
- L'exigence du statut et d'une compétence spécifique d'accompagnement au logement
- La nécessaire inscription dans un réseau partenarial
- L'opportunité d'une labellisation comme acteur de la chaîne « de la rue au logement »

2.4. Les centres sociaux dans l'accompagnement au logement

L'intervention des centres sociaux pour faciliter l'accès au logement

→ En synthèse / étude questionnaire

- Une demande peu significative (en comparaison avec le numérique) : moins de 50% des centres sociaux déclarent être sollicités sur le sujet
- Des CS qui ne sont pas identifiés par les publics et les partenaires logement comme des interlocuteurs légitimes sur ce sujet
- Peu d'actions concrètes mises en place dans ce domaine
- Des centres sociaux qui considèrent que l'accompagnement au logement ne fait pas partie de leur cœur de métier
- Des besoins pour les CS qui renvoient d'avantage à du partenariat pour de l'échange d'information sans qu'il y ait velléité d'intervenir directement

→ En synthèse / étude sur site - Monographie

- Une pertinence de la réponse du centre social au regard des différentes problématiques des publics en matière de logement sur le territoire
- Une mission / service inscrit et articulé avec le projet social du centre
- Un ancrage partenarial et un positionnement posture différente qui permettent des complémentarité et des prises en charges combinées
- Une compétence spécifique reconnue et un statut de travailleur social qui permet de participer à certaines instances
- Une image moins institutionnel qui facilite l'accès à des droits / remise en lien
- Un enjeu de reconnaissance d'une singularité

2. Restitution de l'étude

(enquête régionale par questionnaire et monographies sur sites : Outreau / Hem)



2.5. : Panorama des conditions et exigences nécessaires pour concilier éducation populaire et engagement dans des secteurs spécifiques

2.5. Concilier éducation populaire et engagement dans des secteurs spécifiques : conditions et exigences nécessaires

Conditions générales

- Inscription de l'enjeu thématique dans le diagnostic/ projet centre social
- Lien explicite sur la cohérence entre mission d'animation globale et secteur spécifique d'intervention (mention à annexer au projet de centre social si l'engagement dans un nouveau secteur spécifique se fait après la validation du projet)
- Labellisation / charte d'engagement et de coopération / Cartographie des acteurs engagés sur le secteur visant à préciser les périmètres d'intervention et les responsabilités de chacun et les complémentarités attendues
- Participation en tant que tel à des instances de pilotage (mandat) et accès aux ressources et au réseau
- Fiche de poste cohérente (recrutement de professionnels qualifiés / diplômes exigés pour occuper les postes)
- Moyens matériels adaptés
- Financement privilégiant le rôle / fonction *versus* des mesures

2.5. Concilier éducation populaire et engagement dans des secteurs spécifiques : conditions et exigences nécessaires

En conclusion

Dans le contexte social actuel, l'étude aura montré que les centres sociaux sont des acteurs qui sont potentiellement aptes, au nom de la proximité et de l'accès aux droits, à répondre, à s'inscrire et à s'engager dans des secteurs d'intervention qui ne sont pas « naturellement les leurs »

Les monographies nous ont montré que les raisons de leur engagement tiennent de différents facteurs (histoire, partenariat, spécificité territoriale, etc.)

L'éventuelle généralisation de ces interventions à une majorité de centres sociaux pose question et repose sur différentes conditions et exigences.

Ces conditions ne sauraient se limiter à des enjeux techniques, méthodologiques ou financiers.

Elles également à des questions de fond. Celle de ne pas spécialiser à outrance les centres sociaux dans un domaine ou un autre, au risque de les voir progressivement se transformer en « auxiliaires de services publics » et d'être perçus à terme comme une institution de plus.

Car leur force et leur valeur ajoutée se situent dans la proximité, dans la capacité à accueillir une première demande et de pouvoir (re)donner du pouvoir d'agir aux personnes (sur leur vie et leur environnement) en les accompagnants vers... le droit commun et les institutions

En ce sens, le centre social ne saurait être un « opérateur du logement », ni une « maison des services » mais demeure un lieu de développement social qui choisit dans son projet et avec les habitants de faire de certaines thématiques des portes d'entrée, des levier supplémentaires dans la réalisation de sa mission d'éducation populaire et de développement du pouvoir d'agir



Merci de votre attention et
de vos contributions !



Samuel THYRION

samuel.thyrion@copas.coop

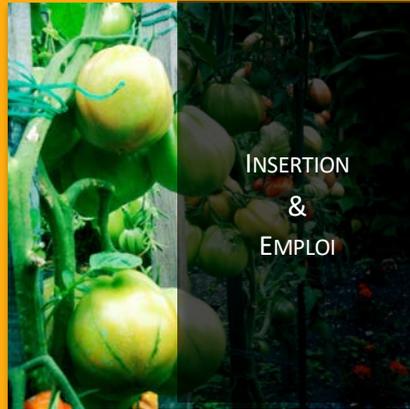
06.65.56.69.57

Aubry PRIEUR

aubry.prieur@copas.coop

03.61.50.71.34

NOS TERRAINS



« Le conseil coopératif se joue partout où il est question de conjuguer sens, cohésion et efficacité... »



COPAS – Coopérative de conseil



Scop COPAS (@CopasScop)



Des idées aux
projets

De la
compréhension
à l'action

De
l'appréciation
au changement

Du dialogue à
la décision

De la
connaissance
partagée à
l'innovation

Dans un contexte d'essoufflement de nos modèles et de recherche de nouvelles perspectives, **COPAS**, coopérative de conseil créée en 1983 et située à Lille, s'engage à vos côtés pour accompagner et faciliter les transitions.