



MONOGRAPHIE - LE CENTRE SOCIAL JACQUES BREL ET LA LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME

VILLE D'OUTREAU

A QUELLES CONDITIONS LES CENTRES SOCIAUX PEUVENT-ILS ETRE
DES ACTEURS DE L'ACCES AU LOGEMENT ET DE LA LUTTE CONTRE
L'ILLECTRONISME ?

ETUDE REGIONALE - DRJSCS HAUTS DE FRANCE



03.61.50.71.34

Monsieur Aubry PRIEUR – Consultant/Associé

✉ aubry.prieur@copas.coop

COPAS – SCOT ARL à capital variable – RCS Lille 8 329 070 809 – NAF 7022Z
À Weréo | 104 rue nationale, 59800 Lille
☎ 03.61.50.71.34 – contact@copas.coop

1 - INTRODUCTION & PREALABLES	3
1.1 - L'OBJET DE LA MONOGRAPHIE.....	3
1.2 - PRESENTATION SYNTHETIQUE DE L'ETUDE.....	3
➤ L'OBJET DE L'ETUDE	3
➤ ÉLÉMENTS DE CONTEXTE ET ENJEUX.....	3
➤ LES QUESTIONS AU CENTRE DE L'ETUDE	4
➤ PHASAGE ET DEROULEMENT DE L'ETUDE.....	4
1.3 - INVESTIGATIONS REALISEES POUR LA MONOGRAPHIE	5
➤ PROFESSIONNELS RENCONTRES	5
➤ USAGERS / HABITANTS INTERVIEWES (ENTRETIENS INDIVIDUELS).....	6
➤ ÉTUDE DOCUMENTAIRE.....	6
2 - MONOGRAPHIE.....	7
2.1 - QUELQUES ELEMENTS DE CARACTERISATION DE LA VILLE D'OUTREAU ET DU QUARTIER RAMSES.....	7
➤ UN TERRITOIRE CUMULANT DES FRAGILITES SOCIALES.	7
➤ LES CARACTERISTIQUES DES PUBLICS CONCERNES PAR L'ILLECTRONISME, : L'EXPRESSION D'UN ENJEU NATIONAL	10
2.2 - LES BESOINS EXPRIMES : UNE SOLLICITATION CONSEQUENTE ET PERMANENTE DES HABITANTS.....	11
➤ DE FORTES DEMANDES REÇUES PAR LE CENTRE SOCIAL JACQUES BREL	11
➤ L'ANALYSE DES PARTENAIRES : DES HABITANTS QUI NE SONT PAS PREPARES AU DEVELOPPEMENT DE LA E-ADMINISTRATION.....	12
➤ L'EXPRESSION DES BESOINS PAR LES USAGERS : S'INITIER, ETRE CONSEILLE ET RASSURE	13
➤ CARACTERISATION DE LA DEMANDE : UNE DEMANDE EXPRIMEE PAR DES PUBLICS ELOIGNES POUR DEVELOPPER LEURS COMPETENCES SUR DES ACTES DU QUOTIDIEN	14
2.3- LES REPONSES APORTEES : LA MOBILISATION D'UNE OFFRE DE FORMATION, D'ANIMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT	14
➤ LE CENTRE SOCIAL JACQUES BREL : UNE OFFRE LARGE ET COMPLEMENTAIRE D'ACTIONS.....	14
➤ LE PANO, UNE OFFRE SUPPLEMENTAIRE POUR REDUIRE LA FACTURE NUMERIQUE SUR LE TERRITOIRE	16
2.4 - L'EXPRESSION D'UNE SATISFACTION SUR L'OFFRE DU CENTRE SOCIAL	17
2.5 - LES CONDITIONS NECESSAIRES POUR QUE LES CENTRES SOCIAUX SOIENT DES ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME	20
➤ DES BESOINS POUR MENER A BIEN CETTE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION DE MANIERE PERTINENTE	20
➤ LES CENTRES SOCIAUX CONNECTES : VERS UNE MISE EN RESEAU DES CENTRES SOCIAUX ET PARTENAIRES POUR PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTEES ET INNOVANTES POUR LE TERRITOIRE.....	20
➤ SYNTHESE DES CONDITIONS POUR QUE LES CENTRES SOCIAUX SOIENT DES ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME.....	22
2.6 - ANNEXE : RAPPORT BILAN D'ACTIVITE 2018 DU CENTRE SOCIAL JACQUES BREL	24
➤ ATELIERS INFORMATIQUES SENOÙ	24
➤ ATELIER NUMERIKIDS.....	25
➤ ATELIERS INFORMATIQUES	26

1 - INTRODUCTION & PREALABLES

1.1 - L'objet de la monographie

Rappelons ici que le travail monographique ne doit pas être confondu avec celui nécessaire à la réalisation d'un audit ou d'une évaluation.

En effet une monographie est une étude descriptive qui se veut la plus complète possible. Il s'agit avant tout d'un exercice descriptif qui repose sur une analyse de faits (bilans chiffrés, données statistiques) et sur l'appréciation des acteurs (professionnels, usagers, etc.)

Elle porte sur des objets concrets, limités et précis : quelles **actions** sont menées par le centre social en matière de lutte contre l'illectronisme; quelle **place** est la sienne dans le paysage et le réseau des acteurs du territoire; quelles réponses est-il en capacité d'apporter ; quel est le point de vue des **habitants** sur cette action ?, etc.).

Ces différents niveaux de description et éclairages factuels (croisés avec les résultats de l'enquête par questionnaire) permettent *in fine* de dégager des éléments d'analyse plus généraux pour répondre à la question de l'étude : « à quelles conditions les centres sociaux peuvent-ils être des acteurs de l'accès au logement et de la lutte contre l'illectronisme ? »

1.2 - Présentation synthétique de l'étude

➤ L'OBJET DE L'ETUDE

La Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) en partenariat avec la Fédération des Centres Sociaux (Nord Pas de Calais et Picardie) a confié au cabinet COPAS la réalisation d'une étude intitulée :

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

➤ ÉLÉMENTS DE CONTEXTE ET ENJEUX

Le contexte actuel est marqué par une question sociale qui se complexifie, se massifie et se diversifie. Nous indiquons sans prétendre à l'exhaustivité

- Une persistance en région, voire une aggravation sur certains territoires des inégalités sociales et territoriales malgré la permanence de politiques spécifiques
- Une tendance au renforcement des « pratiques » de non-recours renforçant les hypothèses d'une défiance de certains publics à l'égard des institutions publiques et des organismes dont l'objet même est de venir en aide et en soutien à ces mêmes publics.
- L'émergence de « nouvelles » problématiques ou de « nouveaux publics » qui mettent à mal les dispositifs et l'offre sociale existante à ce jour : travailleurs pauvres, migrants, « invisibles », etc.

Dans ce contexte et depuis les précédentes assises du travail social, l'Etat a cherché à envisager « l'intervention sociale autrement » et en particulier de favoriser une action sociale

- D'avantage inscrite dans la prévention
- D'avantage inscrite dans la proximité et la participation
- D'avantage collective

- Ces orientations que l'on retrouve en particulier dans les mesures **du plan pauvreté** enjoignent à repenser l'accueil, l'information, l'orientation et **l'accompagnement** des publics les plus fragiles et notamment dans leurs droits fondamentaux
- Le renforcement des mesures d'inclusion trouve par ailleurs des traductions très concrètes qui vont impacter les acteurs du social et les intervenants sociaux en particulier suite à l'entrée en vigueur de la **loi ELAN** en particulier en matière **d'accompagnement au logement des personnes les plus fragiles**¹
- L'accès aux droits reposant en partie aujourd'hui sur l'utilisation de plateformes ou d'applications numériques (dématérialisation des services publics), il est devenu nécessaire de penser et de mettre en place des actions pour un « **numérique inclusif** » et donc plus concrètement de permettre aux personnes les plus fragiles d'être autonomes pour faire valoir leur droit en **luttant contre l'illectronisme (Plan national pour lutter contre l'illectronisme)**

➤ **LES QUESTIONS AU CENTRE DE L'ETUDE**

En conséquence, il est opportun de se demander si, en matière de lutte contre l'illectronisme et de logement, des acteurs de proximité incontournables comme les centres sociaux :

- *Accueillent d'ores et déjà les demandes de ces publics ?*
- *Le cas échéant comment prennent-ils en charge ces demandes (quelles réponses, quelle orientation, etc.) et vers qui orientent ils ces publics ?*
- *S'ils ont mis en place des actions/réponses/réflexions permettant de répondre à ces demandes*
- *S'ils s'estiment légitimes / outillés / formés / bien accompagnés pour s'engager dans cette voie et apporter des réponses pertinentes aux publics concernés*
- *Quelles compétences sont nécessaires pour*
 - Repérer ces publics
 - Enclencher un accompagnement / parcours tout en privilégiant de l'action collective
 - Échanger les informations et coordonner l'action avec les autres partenaires (département, bailleurs, collectivités, etc.)
 - Suivre les publics dans leur accès au logement et/ou leur inclusion numérique
 - ...
- *Quel plan de formation envisager ?*

➤ **PHASAGE ET DEROULEMENT DE L'ETUDE**

PHASE 0 : REUNIONS DE CADRAGE ET ETABLISSEMENT DU CAHIER DES CHARGE ET DE L'OFFRE

- 2018 : relances, échanges téléphoniques, prise de contact et propositions
- 22 mars et 15 avril 2019 : Réunions de cadrage COPAS / DRJSCS
- 24 avril 2019 : rédaction cahier des charges / proposition

PHASE 1 : LANCEMENT DE L'ETUDE : ENQUETE REGIONALE PAR QUESTIONNAIRE (MAI/SEPT 2019)

L'objectif de cette phase d'étude consistait à disposer d'une vue régionale d'ensemble sur

¹ La loi prévoit en effet en particulier de :

- **Prévenir l'expulsion** des locataires surendettés en améliorant et en coordonnant les procédures de prévention des expulsions et de surendettement
- réorienter rapidement et durablement les personnes sans domicile de l'hébergement vers le logement, grâce à un accompagnement adapté

- Les différents **secteurs d'activité d'intervention** et **partenaires** des Centres sociaux au-delà de ceux qui leur sont dévolues au titre de l'animation globale
- L'intervention **spécifique** des centres sociaux en matière de lutte contre **l'illectronisme**
- L'intervention **spécifique** des centres sociaux en matière de **logement**

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

- Réunions de travail DRJSCS/Fédération des centre 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 aout / 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 (NOVEMBRE/DECEMBRE 2019)

- 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 logement²
- Étude documentaire et statistique de chaque site
- Entretiens qualitatifs centre social et partenaires de chaque site
- Entretiens publics / usagers
- Rédaction de la monographie (une par site)

PHASE 3 : SYNTHÈSE, MISE EN DEBAT ET PRECONISATIONS (MI-DECEMBRE 2019)

L'ensemble des données qui ont été produites au cours de l'étude (résultats de l'étude par questionnaire, fiches monographiques) fait l'objet d'une synthèse et de préconisations et présentée en comité de pilotage (19 décembre 2019)

- Synthèse globale de l'étude et de préconisations (diaporama)
- Restitution en comité de pilotage (19 décembre)

1.3 - Investigations réalisées pour la monographie

➤ PROFESSIONNELS RENCONTRES

Conformément aux besoins de l'étude et de notre proposition initiale, les entretiens menés concernaient des acteurs ayant une connaissance spécifique du quartier ou des actions proposées et/ou étant directement en contact avec les publics sur le quartier.

1. Christophe Ringot, Directeur du Centre Social Jacques Brel d'Outreau

² Sur la métropole lilloise, le centre social des 3 VILLES est le seul centre social comptant dans ses effectifs un référent logement financé par la MEL au titre de l'accompagnement logement

2. Jérôme Dubois, Référent Mixité et Chargé de mission numérique "Centres sociaux Connectés du Boulonnais" au sein du Centre Social Jacques Brel d'Outreau
3. Wael Ncibi, médiateur numérique du centre social Jacques Brel d'Outreau
4. Jean-Jacques Heduy, Proviseur du Lycée Professionnel CLERC d'Outreau
5. Hervé Maillet, Directeur de l'association CRIAC (Centre de Ressource Informatique pour Associations et Collectivités) et responsable du projet LE PANO (Pôle d'Activité Numérique d'Outreau),
6. Sébastien Famchon – Coordonnateur Centres Sociaux Connectés du boulonnais
7. David Bolzan, DGS de la ville d'Outreau

➤ **USAGERS / HABITANTS INTERVIEWES (ENTRETIENS INDIVIDUELS)**

Les personnes rencontrées sont toutes des habitants de la ville d'Outreau et ont suivi une formation assurée par le centre social Jacques Brel. Deux hommes et une femme au profil senior et une femme à la recherche d'une activité professionnelle.

Elles ont été rencontrées individuellement, suite à une demande relayée par le référent mixité et chargé de mission numérique et recueil de leur adhésion à participer à l'étude.

L'anonymat des personnes interrogées leur a été garanti.

➤ **ÉTUDE DOCUMENTAIRE**

- Rapport d'activité 2018 du centre social Jacques Brel
- Centres sociaux connectés, bilan 2018 – Lille-Roubaix-Tourcoing, Métropole Européenne de Lille, Région des Hauts de France
- Site internet du CRIAC – Le PANO (<https://criac.org/pano.php>)
- Livre blanc « contre l'illectronisme », syndicat de la presse sociale, juin 2019
- Insee Première n°1780, octobre 2019
- Capital numérique ; Repenser la ville numérique par et pour les habitants des quartiers prioritaires, Le Lab Ouishare x Chronos, juin 2019

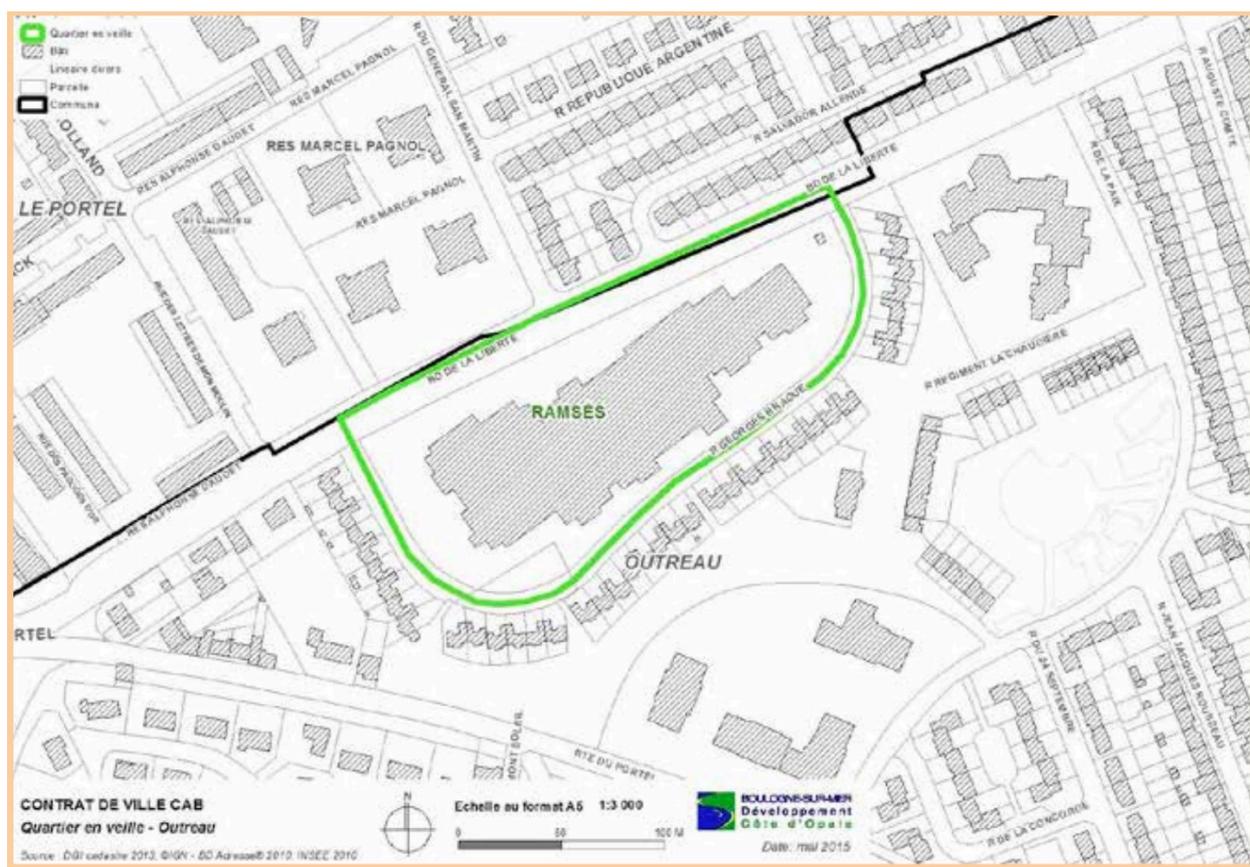
2.1 - Quelques éléments de caractérisation de la ville d'Outreau et du quartier Ramsès

Cette partie propose quelques repères pour situer la ville et le quartier prioritaire de la politique de la ville dans lequel est implanté le centre social Jacques Brel. Il ne s'agit pas pour autant ici de proposer un « nouveau » diagnostic.

➤ UN TERRITOIRE CUMULANT DES FRAGILITES SOCIALES.

A l'échelle de l'agglomération boulonnaise, la situation économique et sociale est globalement dégradée. Les difficultés sont plus prégnantes dans certains "quartiers" du tissu urbain central (Boulogne-sur-Mer, Outreau, Saint-Martin-Boulogne et Le Portel) où se concentrent la pauvreté et ses corollaires.

Le centre social est localisé au sein du quartier Ramsès, quartier en veille, quartier qui concentre des difficultés et c'est dans ce sens que la Communauté d'agglomération du Boulonnais a fait valoir ce quartier dans son projet de territoire « Ensemble agir pour nos quartiers » et qui complète le périmètre du contrat de ville de l'agglomération.



Ce quartier d'Outreau est attenant au quartier prioritaire Les Résidences de Le Portel. Il est composé d'un habitat collectif de Pas-de-Calais Habitat et d'un habitat individuel (locatifs et propriétaires). Le quartier est plutôt vieillissant. La construction des logements remonte aux années 1980. Le quartier, bien intégré à la ville, dispose d'équipements publics comme le Centre Social Jacques Brel et un Centre Communal

d'Action Sociale. L'offre commerciale en pied d'immeuble (café, fleuriste, boucherie, agence bancaire) est relativement suffisante. Des problèmes récurrents de cohabitation entre une population plus vieillissante et une population plus jeune dans le parc locatif et une délinquance relativement concentrée sur ce secteur (rassemblement sur les plateformes centrales de Ramsès, consommation d'alcool et dégradation "détériorent" le bien vivre ensemble. Le quartier souffre également de mauvais indicateurs socio-démographiques comparables au secteur des Résidences de la ville voisine de Le Portel, séparé par le Boulevard de la Liberté. Ce boulevard reste une barrière identitaire avec de très fortes rivalités entre les jeunes des quartiers.³

Une population qui décroît depuis 1990

	1968(*)	1975(*)	1982	1990	1999	2006	2011	2016
Population	13 735	14 731	14 590	15 279	15 222	14 412	14 482	13 709
Densité moyenne (hab/km²)	1 937,2	2 077,7	2 057,8	2 155,0	2 147,0	2 032,7	2 042,6	1 933,6

Sources : Insee, RP1967 à 1999 dénombremments, RP2006 au RP2016 exploitations principales.

La ville a perdu depuis 1990, 1570 habitants. Le taux annuel moyen entre 2011 et 2016 est de -1,1% sur le territoire, celui de la France étant de 0,4%. Cet écart s'explique par un solde entrées/sorties négatif de -1,5% pour la ville d'Outreau.

Une population vieillissante

	2011	2016
0 à 14 ans	21,8	20,8
15 à 29 ans	18,6	16,6
30 à 44 ans	19,8	18,1
45 à 59 ans	19,5	20,4
60 à 74 ans	12,8	16,3
75 ans ou +	7,5	7,8

Sources : Insee, RP2011 et RP2016, exploitations principales, géographie au 01/01/2019.

Une population de 45 ans à 75 ans et plus, en augmentation depuis 2011. Cependant, en comparaison avec le territoire national, la ville d'Outreau garde une population plus jeune.

³ Contrat de ville de l'agglomération bouloonnaise 2015-202 « Ensemble agir pour nos quartiers ».

Une surreprésentation des catégories socioprofessionnelles moins qualifiées

	2016	%	2011	%
Ensemble	10 844	100,0	11 320	100,0
Agriculteurs exploitants	5	0,0	27	0,2
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	198	1,8	205	1,8
Cadres et professions intellectuelles supérieures	332	3,1	295	2,6
Professions intermédiaires	1 267	11,7	1 139	10,1
Employés	2 022	18,6	2 016	17,8
Ouvriers	1 998	18,4	2 506	22,1
Retraités	3 017	27,8	2 930	25,9
Autres personnes sans activité professionnelle	2 005	18,5	2 202	19,4

Sources : Insee, RP2011 et RP2016, exploitations complémentaires, géographie au 01/01/2019.

La ville d'Outreau connaît une surreprésentation des catégories professionnelles des employés, ouvriers, retraités et autres personnes sans activité professionnelle.

Des familles monoparentales nombreuses

	2016	%	2011	%
Ensemble	3 937	100,0	4 043	100,0
Couples avec enfant(s)	1 784	45,3	1 941	48,0
Familles monoparentales	642	16,3	616	15,2
Hommes seuls avec enfant(s)	77	2,0	65	1,6
Femmes seules avec enfant(s)	565	14,3	551	13,6
Couples sans enfant	1 511	38,4	1 487	36,8

Sources : Insee, RP2011 et RP2016, exploitations complémentaires, géographie au 01/01/2019.

Un taux de familles monoparentales supérieur à celui de la France (15,9%). Avec un taux en augmentation de 1,1 points en 5 ans.

Un nombre élevé de chômeurs

	2016	2011
Nombre de chômeurs	1 155	1 074
Taux de chômage en %	19,4	17,2
Taux de chômage des hommes en %	17,9	15,0
Taux de chômage des femmes en %	21,1	19,6
Part des femmes parmi les chômeurs en %	52,0	53,2

Sources : Insee, RP2011 et RP2016, exploitations principales, géographie au 01/01/2019.

Une surreprésentation par rapport au niveau national de 14,1%.

Niveau de diplôme : une population peu qualifiée

	Ensemble
Population non scolarisée de 15 ans ou plus	9 848
Part des titulaires en %	
d'aucun diplôme ou au plus d'un BEPC, brevet des collèges ou DNB	39,6
d'un CAP ou d'un BEP	29,0
d'un baccalauréat (général, technologique, professionnel)	17,0
d'un diplôme de l'enseignement supérieur	14,3

Source : Insee, RP2016 exploitation principale, géographie au 01/01/2019.

68,6% de la population non scolarisée n'est pas diplômée ou faiblement diplômée. Le taux de la commune est supérieur de 14 points comparativement au taux national atteignant 54,1%.

Taux de pauvreté : une population plus touchée par la pauvreté

	Taux en %
Ensemble	19
Moins de 30 ans	30
De 30 à 39 ans	22
De 40 à 49 ans	23
De 50 à 59 ans	19
De 60 à 74 ans	12
75 ans ou plus	

Champ : ménages fiscaux - hors communautés et sans abris.

Source : Insee-DGFiP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal (FiLoSoFi) en géographie au 01/01/2019.

La ville d'Outreau comprend une part plus importante de ménages pauvres (19%) que sur le territoire national. Le taux de pauvreté pour la France s'élevant à 14% (ce qui signifie que 14% de la population gagne moins de 1026€ par mois).

L'agglomération boulonnaise compte en 2011, 65 546 foyers fiscaux dont 46,6 % sont imposables, ce qui la place dans la moyenne nationale. Toutefois, qu'il s'agisse du revenu médian ou du revenu moyen, l'agglomération boulonnaise est en-deçà des valeurs départementale, régionale et nationale. Les chiffres sont particulièrement faibles pour les communes de Boulogne-sur-Mer, Le Portel et Outreau.⁴

➤ LES CARACTERISTIQUES DES PUBLICS CONCERNES PAR L'ILLECTRONISME, : L'EXPRESSION D'UN ENJEU NATIONAL

Il n'existe pas de données à l'échelle du territoire concernant la thématique de l'accès au numérique (accès à internet par exemple) ou de l'équipement (possession d'un ordinateur, d'un smartphone). Les études qualitatives et quantitatives se concentrent sur l'échelle nationale pour qualifier et classer les publics.

L'acquisition de compétences numériques et la lutte contre l'illectronisme fait l'objet d'un nombre croissant d'études. Nous pouvons citer en exemple les dernières publications :

- Livre blanc « contre l'illectronisme », syndicat de la presse sociale, juin 2019
- Insee Première n°1780, octobre 2019
- Capital numérique ; Repenser la ville numérique par et pour les habitants des quartiers prioritaires, Le Lab Ouishare x Chronos, juin 2019

L'étude réalisée par l'INSEE nous indique qu'« en 2019, 15% des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année, tandis que 38% des usagers manquent d'au moins une compétence numérique de base et 2% sont dépourvus de toute compétence. Ainsi, ***l'illectronisme [...] concernent 17% de la population.*** ». « Les personnes les plus âgées, les moins diplômés, aux revenus modestes, celles vivant seules ou en couple sans enfant ou encore résidant dans les DOM sont les plus touchés par le défaut d'équipement comme par le manque de compétences. ».

⁴ Contrat de ville de l'agglomération boulonnaise 2015-202 « Ensemble agir pour nos quartiers ».

Les **profils de compétences**, définis par Eurostat, peuvent nous aider à préciser les profils des usagers des centres sociaux. Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :

- La **recherche d'information** (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.)
- La **communication** (envoyer ou recevoir des courriels, etc.)
- La **résolution de problèmes** (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.)
- L'**usage de logiciels** (traitement de texte, etc.)

L'étude réalisée par le LabOuishare x Chronos recense la littérature sur le sujet pour synthétiser et caractériser les différents profils face au numérique. Nous reprenons ici quelques exemples de typologies :

Qualifier les différents types de non-usage (4 types de non-utilisateurs)⁵ :

- Les **"abandonnistes volontaires"**, ne souhaitant plus utiliser internet
- Les **"abandonnistes involontaires"**, dont le non-usage est indépendant de leur volonté
- Les **"exclus"**, n'ayant pas accès à internet
- Les **"résistants"**, qui n'ont jamais utilisé internet par choix

Qualifier des degrés d'autonomie vis-à-vis du numérique (3 degrés)⁶ :

- Les **"publics proches"**, capables d'autonomie mais ne faisant pas confiance au numérique
- Les **"publics éloignés"**, qui peuvent parvenir à l'autonomie moyennant un temps d'apprentissage et d'accompagnement
- Les **"exclus"**, notamment les très âgés et les illettrés pour lesquels il n'y a pas d'autre solution que de « faire à la place de »

Typologie en lien avec les compétences⁷, il s'agit ici de savoir si les personnes se sentent capables et à l'aise de réaliser des actions :

- Les **"experts"** (20% de la population), avec une surreprésentation des jeunes, des hommes et des cadres
- Les **"sereins"** (36%), avec une surreprésentation des 25-34 ans et des "classes moyennes"
- Les **"utilitaristes"**, avec une surreprésentation des 35-49 ans et des employés
- Les **"galériens"**, avec une surreprésentation des personnes âgées et/ou peu diplômées
- Les **"oubliés du numérique"**, avec une surreprésentation des personnes âgées et à très faibles revenus.

➔ En reprenant les profils des publics les plus touchés par l'illectronisme, défini par l'INSEE, la ville d'Outreau de par son cumul des fragilités sociales (population faiblement diplômé, personnes âgées, familles monoparentales, revenus modestes) est un territoire concerné plus particulièrement par l'illectronisme.

2.2 - Les besoins exprimés : une sollicitation conséquente et permanente des habitants

➤ DE FORTES DEMANDES REÇUES PAR LE CENTRE SOCIAL JACQUES BREL

Le centre social enregistre de fortes demandes et sollicitations de la part de la population relative au numérique. Le centre social constate plus de **100 demandes par an** et cette tendance croît très fortement depuis 3 ans.

⁵ Granjon, Fabien. « Fracture numérique », Communications, vol. 88, no. 1, 2011, pp. 67-74, selon une typologie de Sally Wyatt

⁶ Exemple de typologie proposée par Emmaüs Connect et WeTechCare pour qualifier les différents types de "profils en difficulté" face au numérique. 3

⁷ Nicolas Deporte, et Laurent Mell - GIS M@rsouin et CREAD. Quelles compétences numériques ont les Français (2017) ? Exploitation des résultats de l'enquête CAPACITY GIS M@rsouin, avec le soutien de l'Agence du numérique (2016)

Ces demandes concernent d'avantage les **personnes âgées** dans tous les domaines et démarches de la vie quotidienne :

- l'état civil (par ex pour les demandes d'acte de naissance, l'achat de timbres fiscaux),
- la vie citoyenne et les impôts (inscription à la liste électorale, déclaration de revenus, paiement des impôts),
- les prestations sociales et la santé (carte vitale, attestation de droits, actualisation de la caf),
- l'emploi/le chômage (recherche d'emploi, actualisation et suivi pôle emploi),
- les retraites (attestation, demande de retraite),
- la scolarité (frais de cantine, demande de bourse, orientation),
- et les loisirs (inscription aux accueils de loisirs, crèche)

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

La lutte contre l'illectronisme est considérée par le centre social, comme faisant partie intégrante des missions du centre social.

Les seniors représentent la plus grande partie du public touché. Ce sont les personnes les plus décrochées et les plus déconnectées. Elles ont besoin être rassurées et d'être formées. **Leur demande concerne les actes du quotidien** : faire sa déclaration d'impôt, avoir des infos des petits-enfants, apprendre les réseaux sociaux. A cela s'ajoute le fait que l'entourage n'a pas toujours le temps de les assister.

Aujourd'hui, **la problématique se situe moins dans l'accès à un équipement que dans la compréhension et la pratique des outils et des plateformes internet.**

« A l'époque, les gens venaient sans ordinateur. Ensuite avec leur pc portable ensuite avec leur tablette et maintenant avec leur smartphone. »⁸

➤ **L'ANALYSE DES PARTENAIRES : DES HABITANTS QUI NE SONT PAS PREPARES AU DEVELOPPEMENT DE LA E-ADMINISTRATION**

Coordinateur du projet des centres sociaux connectés

Le numérique est omniprésent, **la e-administration** se développe, les habitants sollicitent de plus en plus les centres sociaux sur cette question et font part de leurs difficultés au quotidien pour les démarches. Ils reconnaissent un réel manque de connaissance dans le numérique.

Les centres sociaux touchent tous les publics, cela dit, **les seniors représentent le public qui exprime le plus ces difficultés face au numérique** même s'ils sont aidés par une personne proche.

Les jeunes ou jeunes adultes n'ont pas les mêmes difficultés. Plus avertis sur l'utilisation et la manipulation des outils, il n'en demeure pas moins qu'ils éprouvent les mêmes difficultés sur la compréhension du sens : quel est l'objectif, dans quel but, pourquoi je dois faire cela ? Je ne comprends pas ce que l'on me demande ?

Un diagnostic de territoire a été réalisé auprès des habitants dans le cadre du projet des Centres Sociaux Connectés. Les interrogés déclaraient ne pas avoir de problèmes avec l'usage du numérique. Pour autant, dans une deuxième étape (via la réalisation d'entretiens qualitatifs), le diagnostic a permis d'atténuer ce constat : les habitants assuraient ne pas avoir de problème car étant aidés systématiquement par un membre de leur famille. Le diagnostic émet l'hypothèse qu'il pourrait cependant s'agir d'une stratégie

⁸ Les expressions entre guillemets et en italique sont des citations extraites des entretiens.

d'évitement. Les centres sociaux ont également des difficultés à identifier les publics isolés ou qui n'osent dire qu'ils sont dans une situation compliquée.

Le constat est également partagé à l'échelle de la ville d'Outreau, avec une importance de la problématique de l'e-administration. La ville est fortement concernée par la difficulté des habitants face au développement de l'e-administration. Et le centre social est de plus en plus sollicité, résultant d'un bouche-à-oreille positif entre les habitants. Les habitants savent que le centre social peut « donner un coup de main » au niveau administratif. La mairie et la CCAS également orientent vers le centre social Jacques Brel.

La ville

Face au développement de la dématérialisation (impôt, etc.), un panel de la population connaissant déjà des difficultés sociales voit s'ajouter la fracture numérique. Dans les services de la ville, les agents le constatent quotidiennement avec le paiement de la cantine en ligne par exemple. Cela devient une problématique importante. La mairie est obligée de détacher un agent pour venir en aide aux parents (création d'un compte, expliquer l'accès, le mode de paiement, etc.).

Mais cela n'est pas toujours vrai, la problématique n'est pas forcément liée à une difficulté sociale, les personnes âgées sont de plus en plus en difficulté face à la multiplication des démarches dématérialisées.

➤ **L'EXPRESSION DES BESOINS PAR LES USAGERS : S'INITIER, ETRE CONSEILLE ET RASSURE**

De l'analyse des entretiens avec les usagers, il ressort 4 besoins clés :

- **Développer les connaissances de base** concernant l'utilisation du matériel informatique et plus largement le numérique (comment utiliser un smartphone et télécharger des apps, le wifi, comment allumer un ordinateur, la souris, etc.)
- **Apprendre l'usage d'internet** (aller sur des sites, consulter la météo, voir les horaires de la SnCF, créer un compte Facebook, etc) et plus particulièrement la e-administration (Comment faire une déclaration d'impôt, créer un mot de passe, payer ses amendes, consulter ses comptes bancaires, etc.)
- **Être conseillé** sur l'achat du matériel.
- **Être rassuré** quant à l'utilisation d'internet. Quelle plateforme utiliser ? Quelles données transmettre ? Être plus en confiance.

« 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 goût 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 goût du jour. Je ne connaissais rien du tout ».

Un **sentiment de contrainte et d'obligation** est exprimé par les usagers :

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

➤ **CARACTERISATION DE LA DEMANDE : UNE DEMANDE EXPRIMEE PAR DES PUBLICS ELOIGNES POUR DEVELOPPER LEURS COMPETENCES SUR DES ACTES DU QUOTIDIEN**

Si nous reprenons les **profils de compétences** définis par Eurostat, la demande exprimée sur le territoire regroupent principalement **3 domaines de compétences numériques** :

La recherche d'information	La découverte du matériel informatique, d'un ordinateur La découverte d'internet et des sites internet ou des applications sur smartphone Quel matériel acheter ?
La communication	Communiquer avec la famille Les réseaux sociaux, Facebook Envoyer un email
La résolution de problème	Accéder à son compte bancaire Faire une déclaration

Le quatrième domaine « L'usage de logiciels » semble moins nécessaire ou essentiel pour les usagers.

En ce qui concerne les différents degrés d'autonomie des usagers du centre social, nous pouvons retenir deux degrés définis par Emmaus Connect et WeTechCare :

Les publics proches	Des usagers qui souhaitent se mettre au « gout du jour », qui veulent apprendre et utiliser internet pour le quotidien. La question de la confiance envers les outils est manifestée par ces usagers (connaître l'envers du décor).
Les publics éloignés	Essentiellement des personnes âgées, qui considèrent le numérique comme une contrainte. Ils se sentent obligés, contraints d'utiliser un ordinateur internet ou avoir des notions d'informatique pour aller sur les sites administratifs, pour faire leur déclaration ou faire des achats.

Le profil des « **exclus** » semble moins concerner les usagers des centres sociaux. C'est-à-dire les personnes (très âgés et les illettrés) pour lesquels il n'y a pas d'autre solution que « de faire à la place ». L'offre de formation et d'accompagnement visant les publics souhaitant gagner en autonomie.

2.3 - Les réponses apportées : la mobilisation d'une offre de formation, d'animation et d'accompagnement

➤ **LE CENTRE SOCIAL JACQUES BREL : UNE OFFRE LARGE ET COMPLEMENTAIRE D'ACTIONS**

Une borne internet

A l'initiative de la CAF, le Centre Social possède une borne depuis 2015. La CAF voulait répondre à la problématique de l'équipement au sein des ménages (ordinateur et accès à internet) pour permettre aux habitants de consulter leurs droits. La Centre Social a répondu à cette proposition. Cette borne, un

ordinateur qui se situe à l'accueil, donne un accès à internet. Selon les difficultés des usagers, les animateurs peuvent les accompagner et les renseigner.

Un atelier multimédia

C'est une formation de découverte. 10 sessions de formation de 2 heures par semaine sont proposés pour un total de 20h de formation. 3 groupes sont proposés selon les niveaux :

- le mercredi de 17h à 19h,
- le vendredi de 14h à 16h
- et le samedi de 10h à 12h.

Le profil des publics va :

- des personnes qui ne maîtrisent aucunement l'informatique,
- à celles qui ont besoin d'être rassurées ,
- pour finir sur un public ayant quelques connaissances et souhaitent aller plus loin.

Les groupes sont composés, en général, de 6 à 9 personnes maximum.

Cette formation propose une initiation de base à l'informatique et à internet :

- Un clavier, une souris, un processeur, la carte graphique
- Comment brancher les équipements (un ordinateur, etc.)
- Comment acheter ? Quel ordinateur, quel disque dur, etc.
- L'utilisation de Windows (création d'un fichier, copier-coller, etc.)
- L'utilisation d'une clé USB, le transfert des fichiers
- L'utilisation de Word
- La découverte d'internet : création d'une adresse email, les FAI, les favoris, etc.
- Et pour aller plus loin, les smartphones

La notion de groupe est importante. Une pré-liste est créée par l'animateur qui regroupe les personnes intéressées par la formation. Le centre social envoie les courriers pour inviter à une réunion d'information. Suite à cette réunion, les personnes intéressées et motivées vont s'engager à participer à l'ensemble de la formation. L'objectif est d'éviter le phénomène de « consommation » et de ne venir qu'en fonction de ses besoins. L'animateur constate, d'ailleurs, peu d'abandon.

Un Atelier spécifique : le programme « SÉNOU »

Les SÉNOU est un programme pour les seniors proposé par la ville d'Outreau. Dans le cadre des activités offertes, des cours sont proposés les jeudis à raison de 4 à 5 cours au total (soit environ 8h) par personne (groupe de 5 à 6 personnes maximum). Le niveau constaté est plus hétérogène, ces ateliers sont organisés sous la forme de question/réponse pour répondre à la demande des usagers présents. L'animateur ne passe de personnes en personnes pour répondre aux questions.

Les sujets sont assez divers, de l'accès à la CAF à l'installation d'une application sur un smartphone.

Un Module de perfectionnement / repair café

Ce module concerne les personnes ayant suivi la formation initiale et/ou souhaitant se perfectionner et développer leur connaissance. Mais également aux personnes souhaitant réparer un objet (des réparations simples) ou porter un projet personnel (réalisation et création de site internet ou de site Facebook, la numérisation de cassettes audio sur des clés USB, la création d'affiches ou encore de l'impression 3D, etc.).

Cet atelier est proposé le samedi.

Contrairement à la formation initiale, il n'y a pas de notion de temps, d'obligation de régularité. Selon le projet, l'utilisateur pourra y venir 5 fois, comme 10 fois. C'est un parcours modulable.

Un atelier Numérikids

Des ateliers sont proposés aux enfants les mercredis. Ces ateliers sont centrés sur le monde du cinéma, du dessin animé. Ils donnent à voir l'envers du décor en manipulant les logiciels d'animation, la découverte de techniques d'image par image, le doublage.

Le Centre Social bénéficie d'un matériel adapté à la bonne tenue des sessions : fonds verts, caméras, appareils photos, logiciels d'animation, etc.

L'animation du FabLab du lycée professionnel

Depuis un peu plus d'un an, le centre social anime le FabLab du lycée professionnel CLERC d'Outreau. Le lycée proposait une formation bac pro « étude et définition industrielle », qui a été fermée par l'Éducation Nationale. Le lycée se retrouvait avec des machines (imprimante 3D, logiciels, laser, etc.) mais n'en avait plus l'utilité depuis la fermeture.

Le centre social et le lycée ont donc conjointement proposé d'ouvrir un FabLab. Le lycée mettant à disposition le matériel et le centre social s'occupant de l'animation du lieu. Le FabLab est animé les midi et soirée.

Pour mobiliser les lycéens, les animateurs du centre social sont venus présenter le club. La fréquentation est jugée bonne par le proviseur et le centre social. Les animateurs essaient également d'intégrer les professeurs pour créer un lien avec le programme pédagogique, mais la mobilisation de la part des professeurs n'est aujourd'hui pas suffisante. Et l'objectif prochain est d'ouvrir plus largement le FabLab aux habitants.

Une équipe en charge de l'animation de la mission numérique

Le centre social compte 2 animateurs multimédia avec des profils complémentaires.

- Un animateur au **profil « pédagogique »** : il a pour principale qualité d'avoir une posture de pédagogue. Il initie les publics les plus en difficulté en leur apportant les connaissances de base sans termes techniques. Il doit être en capacité de rassurer les usagers quant à l'utilisation des outils. Il n'a pas un profil ou une formation technique spécifique.

« 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. »

- Un animateur au **profil « technique »** : il a la connaissance technique et numérique pour accompagner les publics dans leurs projets numériques. Pour animer un FabLab, un repair café, aider à réaliser des montages vidéo, créer un site internet ou une page Facebook

➤ **LE PANO, UNE OFFRE SUPPLEMENTAIRE POUR REDUIRE LA FACTURE NUMERIQUE SUR LE TERRITOIRE**

Le PANO

Le PANO « **Plateforme d'Activité Numérique d'Outreau** » est une action menée directement par la ville. L'association CRIAC « Centre de Ressource Informatique pour les Associations et les Collectivités » en porte l'animation. L'objectif de l'association est de réduire la fracture numérique
L'association CRIAC propose 3 types d'accompagnement :

- La formation : la plateforme est certifiée organisme de formation et propose des formations au développement web de 7 mois pour un public sans prérequis. La formation est totalement prise en charge financièrement. A la sortie, le stagiaire acquiert un titre professionnel de développeur web et d'application mobile.
- Insertion professionnelle : Le montage des projets avec des partenaires. Les adhérents de l'association sont des personnes morales. Lorsqu'un projet est monté avec un partenaire, l'association embauche des personnes sans expérience et s'occupe de développer le projet. Cet accompagnement permet de lutter contre le « syndrome du CV vide » en embauchant des personnes à la sortie de formation. Récemment un stagiaire de la formation Développeur Web a été recruté pour réaliser un site internet.
- Médiation numérique : c'est le PANO. C'est une plateforme pour faciliter la mise à disposition de machines commandées par ordinateurs, exprimer sa créativité et favoriser la dynamique de groupe. La PANO n'est pas un FabLab, dans le sens où les travaux sont réalisés en groupe, ce n'est pas un lieu de prototypage. Un médiateur numérique accompagne la montée en compétence, les personnes réalisent directement leur projet, le but du PANO n'est pas de faire de la formation.

L'objectif est de faire monter en compétence les habitants et les publics en insertion en proposant une plateforme innovante via la mise à disposition de matériels (imprimante 3D..). C'est également un lieu pour l'ensemble des partenaires du secteur pour favoriser une émulation sur le territoire, partager, mutualiser et créer ensemble.

La plateforme est montée depuis 3 ans en financement de la Ville, du Département et de la Région.

Le PANO dispose également d'un volet solidaire avec un repair café. La ville s'est inspirée de l'écloserie numérique (<http://ecloserie-numerique.com/>) pour faire naître une émulation entre les compétences artistiques, culturelles, associatives, les habitants, etc.

Le PANO est multi-activité et n'est pas centré sur la lutte contre l'illectronisme mais plutôt sur la fracture numérique.

Le partenariat avec le centre social : le centre social Jacques Brel peut orienter les publics vers le PANO et le PANO peut être prestataire pour des activités du centre social. En ce qui concerne les FabLab, l'offre est jugée complémentaire. Par exemple, le PANO et le Centre social ont travaillé ensemble auprès des lycéens pour leur faire découvrir le PANO et apprendre l'utilisation de l'imprimante 3D.

Exemple de réalisation au sein du PANO :

- Des habitants souhaitent récolter des fonds pour permettre à des enfants de partir en vacances. Ils ont réalisé des mugs et les ont proposés à la vente sur le marché de Noël.
- Un groupe de seniors veulent mettre en place, avec des adolescents, une exposition sur l'après-guerre et la vie à Outreau une fois la ville libérée. L'animateur va travailler avec les personnes pour réaliser la maquette, découper les panneaux, l'assemblage, le montage etc. C'est un projet de 2 mois

Le PANO c'est 300 à 400 personnes accompagnées par an avec une majorité d'adolescents et pré-ados.

2.4 - L'expression d'une satisfaction sur l'offre du centre social

Des usagers satisfaits mais partageant toujours des craintes

Une satisfaction générale est exprimée par les bénéficiaires des formations que cela soit sur les apports et contenus, le déroulement des séances ou encore sur la clarté des propos.

« 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. »

Cependant, certains usagers expriment le souhait d'être accompagné plus régulièrement et sur le long terme :

« 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. »

Et les doutes persistent :

« 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 a 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. »

Le centre social, acteur de l'éducation populaire

Les actions portées par le centre social répondent aux objectifs de **l'éducation populaire**, de **favoriser l'autonomie des personnes**. L'impact des formations est jugé positivement par le centre social, avec **des situations à la sortie différentes selon les profils et besoins initiaux des usagers** :

- Certaines personnes deviennent plus indépendantes par rapport à l'utilisation d'un ordinateur et ne sont plus dans l'attente d'une assistance de la part de la famille
- D'autres venant avec une contrainte particulière, par exemple réussir à faire sa déclaration administrative, sont satisfaits de comprendre et de la faire seul
- D'autres voudront aller plus loin, et passer par le module de perfectionnement et connaître l'envers (comment ça se passe pour mes données ? Ou je souhaite créer un site internet pour mon association)

Mais plus généralement, **les usagers exprimeront toujours le besoin d'être rassurés et accompagnés**. Ils exprimeront ou solliciteront le besoin d'heures supplémentaires pour les guider.

« C'est que le départ, on va être complètement largué. On voit l'évolution et notre âge, aujourd'hui c'est rien du tout par rapport à ce qui va arriver. »

Les raisons évoquées :

- Certains auront oublié avec le temps, car ils ne s'exercent pas beaucoup une fois chez eux
- Internet et la e-administration apparaissent comme une contrainte. Un nouvel obstacle apparaîtra rapidement et les personnes auront à nouveau besoin d'un accompagnement ou d'une formation supplémentaire.

« C'est la boîte de pandore, quand on commence à ouvrir et chercher, c'est l'usine à gaz. Nous on n'a pas de grosses demandes, ça vient avec le temps, c'est une belle découverte mais on n'était pas demandeur de faire du travail informatique mais c'est parce qu'on est contraint et forcé. Donc on a besoin d'avoir les meilleures conditions. »

« Je ne demande pas sauf à être renseigné de la meilleure façon possible et être rassuré par rapport à l'outil. »

« Aujourd'hui ça va, mais le lendemain ça ne va pas. Mais c'est pas forcément ma priorité. »

Un débat existe au sein des centres sociaux quant à la posture à adopter entre le souhait de **former les usagers pour leur garantir une certaine autonomie** face aux outils numériques et la nécessité de les accompagner dans leurs démarches ou déclarations (posture de « prestataire de service »). Le centre social Jacques Brel a fait le choix dès le départ de répondre aux problématiques de l'illectronisme par des actions de formation développant une plus grande autonomie et de fait n'acceptant pas les demandes « pour faire à la place de » :

- **Le rôle d'un centre social affirmé** : c'est d'accompagner les habitants, développer leurs compétences et leurs projets
- La question **des compétences** : Les animateurs sont des accompagnateurs et formateurs sur la question du numérique. Ils ne sont pas des experts ou des agents assermentés pour réaliser des déclarations. Ils n'ont pas ces connaissances et cette expertise.
- La question de **la collecte des données confidentielles**. Comment gérer la collecte des informations concernant les informations des cartes bleues, des RIB, etc. Comment gérer les informations et situations financières récupérées sur les habitants ?
- La question de **la responsabilité en cas d'erreur**. Que se passerait-il en cas d'erreur dans une déclaration ? Est-ce de la responsabilité du centre social ? Que va faire l'utilisateur, se retourner contre le centre social ?
- La question de la **concurrence avec le secteur privé** : Des activités existent déjà, qui proposent par exemple une prestation de création de carte grise pour les particuliers. Pourquoi un centre social ferait-il de la concurrence à ce type d'activité en se positionnant comme prestataire ?
- La question de **la concurrence entre centres sociaux** : En cas de difficulté pour effectuer des déclarations en ligne (par exemple paiement d'une amende), un habitant peut être dirigé par le CCAS vers le centre social. Le centre social Jacques Brel refuse systématiquement ce type de demande. La personne pourra, cependant, se faire accompagner par le centre social voisin. Un positionnement homogène de la part des centres sociaux semble nécessaire et le projet des Centres Sociaux Connectés pourrait

répondre à ce besoin de développer des outils communs et d'adopter une posture commune.

L'importance d'avoir **des animateurs au profil complémentaire** : un profil pédagogique pour l'initiation et un profil plus technique et spécifique pour le développement de projets (FabLab, repair café, site internet...).

L'importance de **la communication** du centre social vers l'extérieur : Il est nécessaire de développer la culture numérique au sein des centres sociaux et donc ne pas former seulement les animateurs en charge du numérique mais bien l'ensemble des équipes. Il est aujourd'hui nécessaire pour un centre social d'avoir une bonne communication numérique pour toucher les publics et plus particulièrement les plus jeunes (site internet, réseaux sociaux). Le centre social fait le constat depuis plusieurs années, de jeunes de plus en plus « invisibles », ne les croisant plus à l'extérieur mais dans les réseaux sociaux. L'éducateur de rue est aujourd'hui beaucoup plus sur les réseaux sociaux que dans la rue.

Des partenaires ayant une logique complémentaire visant à réduire la fracture numérique

L'action du PANO ainsi que le FabLab du Lycée d'Outreau se positionnent plus généralement sur la réduction de la **fracture numérique** (découverte des machines numériques, développement de projet, la mutualisation entre structures sur le numérique).

2.5 - Les conditions nécessaires pour que les centres sociaux soient des acteurs de la lutte contre l'illectronisme

Cette dernière partie reprend synthétiquement les points clés de la monographie. La monographie n'ayant pas de vocation évaluative. Il ne s'agit pas ici non plus de formuler des préconisations au sens strict du terme, mais de recenser certaines conditions qui nous semblent essentielles à réunir dans la perspective d'un engagement des centres sociaux comme acteurs de la lutte contre l'illectronisme.

➤ **DES BESOINS POUR MENER A BIEN CETTE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION DE MANIERE PERTINENTE**

Le centre social considère avoir besoin de :

- plus de **moyens matériels** (informatique notamment)
- le **développement d'un label** reconnaissant l'activité / l'offre de service comme spécifique du centre social
- des **partenariats** avec les services et institutions qui sont à l'initiative de ces plateformes (caf, carsat, pôle emploi, impôts...)

➤ **LES CENTRES SOCIAUX CONNECTES : VERS UNE MISE EN RESEAU DES CENTRES SOCIAUX ET PARTENAIRES POUR PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTEES ET INNOVANTES POUR LE TERRITOIRE**

Le projet des Centres Sociaux Connectés existe depuis 3 ans sur le bassin lillois.

Centres Sociaux Connectés :

Présentation générale : 8 centres sociaux de la métropole de Lille ont décidé de travailler en réseau pour élaborer et développer des solutions numériques dans le but d'améliorer la vie quotidienne et la citoyenneté des habitants, adhérents, bénévoles et salariés de leurs territoires. Le projet est parti du constat que le numérique est un outil transversal, au service de toutes les thématiques et les actions des centres sociaux, que ce soit dans l'accueil des usagers, dans

l'amélioration du pouvoir d'agir des habitants ou encore dans l'accès à l'emploi. Ateliers collaboratifs, prototypes, essaimage, les centres sociaux connectés développent une méthodologie innovante et en perpétuelle évolution. Le projet a pour ambition d'essaimer ces pratiques innovantes à d'autres centres sociaux de la région, diffuser les initiatives et nouer des partenariats grâce à des projets communs.

Les chiffres clés :

7 animateurs, pour mobiliser les publics et d'animer les ateliers.

7 « spécialistes numériques », pour trouver des solutions aux problèmes posés

2 coordinateurs

1 Les chargée de diffusion

Création de 19 solutions numériques au sein des 8 centres sociaux et de la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-De-Calais

Sur l'année 2017, plus de 70 ateliers collaboratifs et thématiques ont été mis en place, avec plus de 2500 participations.

Le directeur du centre social de St Martin, administrateur de la fédération des centres sociaux, a proposé à l'ensemble des centres sociaux du Boulonnais de l'intégrer. Au 1^{er} septembre 2019, 6 centres sociaux du Boulonnais y participent.

Pour expérimenter de nouveaux outils, nouvelles méthodes

Le projet est découpé en 3 grandes phases :

- La mise en application de prototypes lillois
- La création des prototypes boulonnais
- L'essaimage et partage des solutions créés auprès des autres centres sociaux

Tout au long du projet seront organisées des phases de médiation numérique et de mise en pratique avec les habitants. L'objectif étant d'identifier les besoins spécifiques des habitants dans leur quotidien.

3 prototypes du bassin lillois sont en cours de sélection par le secteur boulonnais :

- La borne numérique : pour réaliser ses démarches à l'accueil des centres sociaux. Le projet intègre la création physique de la borne et l'intégration des contenus en fonction des besoins des habitants. Rendre le contenu accessible à tous, pour le public des centres sociaux mais également en dehors des usagers d'un centre social ou les « invisibles par exemple ».
- BELQ : une carte interactive pour permettre aux habitants de trouver les ressources de proximité et s'exprimer sur la vie du quartier
- L'alerte SMS : un service plus spécifique pour le référent famille d'un centre social par exemple, avec un public plus fragilisé. L'outil envoie des rappels aux familles concernant leurs démarches.

Pour développer les compétences des habitants

L'objectif final du projet reste la montée en compétence des habitants. La création de prototypes est considérée comme un moyen pour y parvenir mais ne constitue pas le cœur du projet des Centres sociaux Connectés.

Pour développer le réseau et structurer l'offre

Un réseau va se créer avec l'ensemble des centres sociaux du boulonnais pour mutualiser et développer une ingénierie partagée. Des travaux de groupe sur des thématiques, des repérage partagés, une analyse collective seront proposés.

Différents partenaires seront intégrés aux réflexions et ateliers, comme les villes ou l'association CRIAC (projet le PANO).

« Il y a un vrai projet avec plusieurs centres sociaux du bouloonnais, avec l'idée de faire un vrai outil mutualisé avec les Centres Sociaux Connectés et les collectivités. Avec un apport d'ingénierie ; On travaille sur des thématiques, repérage, analyse avant par exemple de créer un atelier sur les démarches administratives. »

Le projet va définir une politique commune et une logique de territoire. Ce dégage une idée de territoire bouloonnais avec des actions mutualisées. Une réflexion est également menée pour éviter les ateliers redondants, pour développer la complémentarité entre les centres sociaux et favoriser la mobilité des habitants.

Pour affirmer le positionnement des centres sociaux.

L'ensemble des acteurs interviewés affirment **un positionnement et un principe de formateur, d'accompagnateur pour faciliter l'acquisition de compétences.**

Cependant, aujourd'hui, la posture des centres sociaux est mal comprise. Les centres sociaux proposent aux habitants de comprendre, d'apprendre et de faire seul. Mais les habitants peuvent les perçoivent comme un guichet.

« Les habitants nous perçoivent comme un guichet. Ils vont demander : j'ai une carte grise à faire et attendre que la démarche soit faite par le centre social. »

Des partenaires peuvent également guider les publics vers le centre social pour réaliser leur déclaration.

« Le CCAS va dire aux personnes d'aller au centre social Jacques Brel pour payer son amende. Nous, on dit qu'on ne fait pas. Ce n'est pas à nous de le faire. Nous, on va les apprendre à faire. Les centres sociaux sont des militants de l'éducation populaire donc on doit faire de l'acquisition de compétences. Avec nous c'est connaitre, et pas faire à la place de. ».

Et certains centres sociaux se positionnent comme « prestataire ».

Nous avons un centre social voisin, nous dès le début on dit non, on ne réalise pas les démarches administratives, on va leur apprendre à le faire. Mais les gens sont orientés ensuite vers l'autre centre social, car lui le fait. »

➤ **SYNTHESE DES CONDITIONS POUR QUE LES CENTRES SOCIAUX SOIENT DES ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE L'ILLETRONISME**

Des moyens humains	2 profils d'animateur pour développer une offre de formation et d'accompagnement couvrant les besoins des habitants : <ul style="list-style-type: none">• Initiation• Perfectionnement• Développement de projet
Des moyens matériels	Des investissements nécessaires et réguliers pour proposer des actions avec des outils à jour et adaptées : <ul style="list-style-type: none">• Logiciels• Ordinateurs

	<ul style="list-style-type: none"> • Équipements vidéo, fabrication, etc.
La reconnaissance d'une compétence	Le développement d'un label reconnaissant l'activité et l'offre de service comme spécifique du centre social
Le développement de nouveaux outils	Favoriser l'expérimentation et le développement de nouveaux outils numériques ou de nouvelles méthodes d'accompagnement
Une mise en réseau et développement de partenariats	<ul style="list-style-type: none"> • Pour développer en commun de nouveaux outils • Pour clarifier et homogénéiser les interventions sur le territoire • Pour développer les compétences des acteurs
Un positionnement clair	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas faire à la place de • Un accompagnement favorisant l'autonomie des personnes et renforçant le pouvoir d'agir

2.6 - Annexe : Rapport bilan d'activité 2018 du centre social Jacques Brel

➤ ATELIERS INFORMATIQUES SENOU

NOM de l'ATELIER, ACTIVITE, ACTION, SERVICE, MANIFESTATION

Ateliers informatiques SENOU

Animatrice(eur) / Coordinatrice(eur) :

Jérôme Dubois

Lieu : Centre Jacques Brel

Objectifs :

- du contrat de projet : Accompagner les habitants (Qualification) ; Rassembler et Unir sans discriminer (Mixité) ; Apprendre à communiquer (Communication)

Objectif pédagogique : Création de lien social ; Lutte contre l'isolement ; Facteur d'échanges entre les habitants et entre les générations.

Description de l'activité :

Des créneaux informatiques sont proposés aux séniors le jeudi matin (séances d' 1 heure30, 2 groupes, total de 12 h par session). Les cours sont plus axés sur la découverte d'internet (navigation, messagerie, mises à jour) et sur des demandes spécifiques (transfert de photos depuis sa boîte mail ou l'appareil photo, utilisation clé USB, termes techniques...).

Public : Retraités, + 60 ans

Chiffres : 32 stagiaires en cumulé sur l'année 2018 répartis en 4 sessions : 10 en janvier-février ; 8 en mars-avril ; 7 en mai- juin ; 7 en octobre-novembre. Total de 60 heures de formation en cumulé

Partenaires : Service Animations Ville d'Outreau

Les points positifs et les points d'amélioration : Variété des profils et des attentes ; Groupes de niveaux plus ou moins homogènes.

Perspectives 2019 : Pérenniser l'ouverture au multimédia en général.





Numéri'Kids

Animatrice(eur) / Coordinatrice(eur) :

Wael Ncibi

Lieu : Centre Jacques Brel

Objectifs :

- du contrat de projet : Accompagner les habitants (Qualification) ; Rassembler et Unir sans discriminer (Mixité) ; Apprendre à communiquer (Communication)

Objectif pédagogique : Permettre aux enfants de s'initier aux techniques multimédia, lutter contre la fracture numérique et permettre de mieux maîtriser son environnement numérique.

Description de l'activité :

Les enfants se réunissent le mercredi matin et découvrent comment utiliser une tablette, un ordinateur, une imprimante 3d, une caméra numérique et des logiciels de retouche photo et vidéo.

Public : enfants de 6 à 14 ans

Chiffres : 6 adhérents inscrits le mercredi

Partenaires : Ville d'Outreau

Les points positifs et les points d'amélioration : bonne ambiance dans le groupe, les enfants ont appris à créer des vidéos, la retouche photo, ont utilisé l'imprimante 3d

Perspectives 2019 : impliquer les enfants dans des films d'animation pour leur montrer l'intérêt du numérique





NOM de l'ATELIER, ACTIVITE, ACTION, SERVICE, MANIFESTATION

Ateliers informatiques CENTRE JACQUES BREL

Animatrice(eur) / Coordinatrice(eur) :

Jérôme Dubois

Lieu : Centre Jacques Brel

Objectifs :



- du contrat de projet : Accompagner les habitants (Qualification) ; Rassembler et Unir sans discriminer (Mixité) ; Apprendre à communiquer (Communication)

Objectif pédagogique : Création de lien social ; Lutte contre l'isolement ; Facteur d'échanges entre les habitants et entre les générations.

Description de l'activité :

2 ou 3 ateliers par semaine (créneaux de 2 h) pour une formation totale de 20 h répartie sur 10 semaines. Initiation à l'outil informatique (création de dossiers, de fichiers ; transferts vers clés USB, développement des photos numériques ; initiation internet : messagerie, navigation, facebook, Skype, Drive, Maps...).

Public : Tout public. + 45 ans

Chiffres : 13 stagiaires répartis sur 2 sessions : 5 en février-avril, 0 en mai-juin et 8 en octobre-décembre. 100 h de formation en cumulé (5 ateliers répartis sur les 2 sessions).

Partenaires :

Les points positifs et les points d'amélioration : Variété des profils et des attentes ; montée en qualification supplémentaire grâce au Repair Café pour certains adhérents.

Perspectives 2019 Groupes de niveaux homogènes à créer dans la mesure du possible et présence d'un 2nd animateur multimédia pour optimiser qualité des cours.



