



Centres sociaux

Au cœur d'une société
numérique humaine
et solidaire



Centres sociaux

Au cœur d'une société
numérique humaine
et solidaire

Septembre 2020

Sommaire

INTRODUCTION

Le numérique et les centres sociaux, ça ne date pas d'hier !	6
---	----------

CHAPITRE 1

Le numérique dans la société aujourd'hui	8
---	----------

1.1 Fracture numérique, exclusion numérique.....	9
---	----------

1.2 L'usage modifie les modes de consommation, d'information et de relation.....	11
---	-----------

1.3 Des risques mais aussi tout un potentiel de possibilités !.....	16
--	-----------

CHAPITRE 2

Numérique et centres sociaux : quelle approche ?	18
---	-----------

2.1 Des enjeux de société, en écho au rôle des centres sociaux.....	19
--	-----------

2.2 Médiation numérique et développement du pouvoir d'agir : une approche singulière pour les centres sociaux.....	24
--	-----------

2.3 L'enjeu de la médiation numérique et de sa structuration.....	28
--	-----------

2.4 Des structururations en cours avec les dynamiques fédérales.....	35
---	-----------

CHAPITRE 3

Des pratiques inspirantes dans notre réseau	42
--	-----------

3.1 Accès aux matériels à bas coût, gratuits ou reconditionnés.....	42
--	-----------

3.2 Formation et apprentissages.....	47
---	-----------

3.3 Lien social.....	51
-----------------------------	-----------

3.4 Accès aux droits.....	56
----------------------------------	-----------

3.5 Prise de parole et démocratie.....	60
---	-----------

3.6 Éducation au numérique et aux médias.....	62
--	-----------

3.7 Créativité.....	67
----------------------------	-----------

3.8 Territoires.....	71
-----------------------------	-----------

Comment on y va ? Quelques pistes méthodologiques	74
--	-----------

CONCLUSION	75
-------------------------	-----------

MANIFESTE DU RÉSEAU DES CENTRES SOCIAUX	76
--	-----------

GLOSSAIRE	80
------------------------	-----------

Micro-informatique, télématique et numérique

Petite histoire dans notre réseau

De la micro-informatique et la télématique des années 80 au numérique d'aujourd'hui, plusieurs étapes ont jalonné le chemin du numérique dans notre réseau.

Années 80

Des acteurs du réseau ont repéré l'émergence de nouveaux « outils » dont l'usage pouvait être mis au service des actions ou du fonctionnement du Centre social et de son Projet.

1987

Mise en place du 3615 CSX. Les centres sont incités à s'approprier le Minitel.

1989

Étape décisive avec la recherche-action sur la création de « Centres de Ressources Multimedia », avec 10 Centres impliqués, qui fera l'objet en 1993 d'une présentation détaillée dans la revue de la FCSF.

1997, 2002, 2003

Le développement d'Internet et d'usages nouveaux conduisent les Fédérations locales à se mobiliser. Elles créent des groupes de travail, s'appuient sur des chargés de mission. La revue Ouvertures met en lumière à 3 reprises les pratiques qui se diffusent et les éditos avancent les deux points d'appui de l'approche fédérale qui se continuera jusqu'à aujourd'hui : enthousiasme (sous conditions) devant la richesse et la créativité des initiatives repérées ; appel à la vigilance devant « le danger de voir grandir le fossé entre ceux qui auront les moyens d'accéder à ce nouvel espace (...) et ceux qui ne l'auront pas...faire en sorte que l'outil Internet ne devienne pas une nouvelle source d'exclusion mais au contraire une chance pour tous... »*

Après que le minitel ait été balayé par Internet, la volonté de construire des outils au service du fédéralisme et de la vie du réseau se concrétise via internet.

2004

Une « Base Fédérale d'Information et de Communication en Réseau » est proposée afin de « faire réseau ». C'est Echocsx.net, espace de travail collaboratif ambitieux ouvert à tous les acteurs bénévoles et salariés. Des difficultés logistiques et techniques conduisent à son abandon en 2007.

2009

Création et mise en ligne de RECO dont la fonction d'aide à la création de sites web et d'hébergement assuré par la FCSF prend le pas sur l'objectif d'être un nouvel espace collaboratif. Aujourd'hui plus de 500 sites sont hébergés sur la plateforme – **centres-sociaux.fr** ». Parallèlement, la réalisation du site centres-sociaux.fr et ses versions successives ont amené à travailler en interaction fédérale avec des groupes de travail nationaux.

2011

Le CA de la FCSF engage une démarche « Innovation sociale et Numérique » qui sera portée par des groupes de travail nationaux. De nombreux liens avec des associations du Numérique seront amorcés, des perspectives de coopération ébauchées.

201?

L'environnement évolue rapidement et avec lui les enjeux. Au-delà de la seule question de l'accès à internet et des problématiques liées à l'accès aux droits, le CA relance la dynamique en créant un groupe expert appelé à proposer des réponses globales « aux questions et opportunités qui touchent au numérique sur les territoires ». Les nouvelles étapes s'écrivent maintenant partout sur le territoire et cette production en porte témoignage.

* Edito Ouvertures
« Apprivoiser internet »
Mars 1997

Introduction.

Le numérique et les centres sociaux, ça ne date pas d'hier !

Le réseau des centres sociaux de France a depuis longtemps approché l'univers numérique par étapes successives. Une des premières démarches de la FCSF fut d'équiper le réseau d'outils collaboratifs pour favoriser l'échange d'informations. La deuxième étape s'est tournée sur l'utilisation d'internet comme une vitrine pour les centres sociaux avec notamment aujourd'hui plus de 500 sites hébergés sur la plateforme nationale.

Avec les Espaces Publics Numériques (EPN) et l'accompagnement des habitants à la découverte et l'apprentissage des outils informatiques et numériques (ordinateurs, tablettes et téléphones tactiles) puis des usages de l'Internet, des centres sociaux ont entamé une autre phase, celle de la médiation numérique via l'accompagnement des habitants.

Cet accompagnement a pris de l'ampleur avec le développement des démarches dématérialisées, en particulier pour tout ce qui concerne l'accès aux prestations sociales. Une double injonction, celle des institutions et celle des habitants, a amené les centres sociaux à investir plus fortement l'accompagnement numérique, rendu essentiel dans la perspective de



la dématérialisation complète des démarches administratives pour 2022.

Au-delà de l'e-administration, le numérique s'est incrusté dans la vie quotidienne des habitants sur de multiples aspects : communication entre les personnes, achats et réservations en ligne, musique, lecture, jeux vidéos, accès à la connaissance, aide à la créativité... Mais il revêt aussi sa part de risques et d'inquiétudes en termes d'information, de protection des données... et il peut être facteur d'aggravation des inégalités sociales, voire source d'exclusion pour des personnes et des familles.

Comment alors, pour des centres sociaux, appréhender l'impact et les enjeux du numérique dans la société et auprès des personnes avec lesquelles ils sont en relation ? Quel rôle le centre social, depuis son ancrage local et à sa



place d'acteur du lien social, peut-il jouer pour construire les conditions d'une compréhension éclairée et d'usages au service des habitants, de leurs envies et de leurs besoins ? Quel rôle spécifique peut-il jouer pour agir contre les exclusions que le numérique peut renforcer ? Comment enrichir les pratiques et usages des centres sociaux ?

Depuis mi-2019, la FCSF anime un chantier national numérique. S'appuyant sur la richesse des dynamiques locales et fédérales des centres sociaux, ce chantier poursuit plusieurs intentions en termes d'acculturation, de qualification, de mobilisation et de construction d'alliances. Cette publication se veut être un outil à l'attention des actrices et acteurs de notre réseau qui souhaiteraient s'emparer des enjeux, outils et opportunités du numérique afin de

renforcer leur rôle d'acteur de lien social. On y retrouvera des apports fondamentaux, des éléments d'une philosophie d'un numérique "centre social" et de nombreux exemples de pratiques qui montrent les différentes facettes par lesquelles aborder cette question dans nos structures.

La récente période de confinement dans le cadre de la crise sanitaire nous a montré que le lien social pouvait se conserver, s'animer, se nourrir avec des outils numériques. Il ne s'agit pas de promouvoir une société sans liens physiques, mais de se saisir des opportunités que les outils et usages du numérique nous apportent, dans une approche éclairée, avec un regard critique et créatif, en phase avec nos valeurs et nos approches !

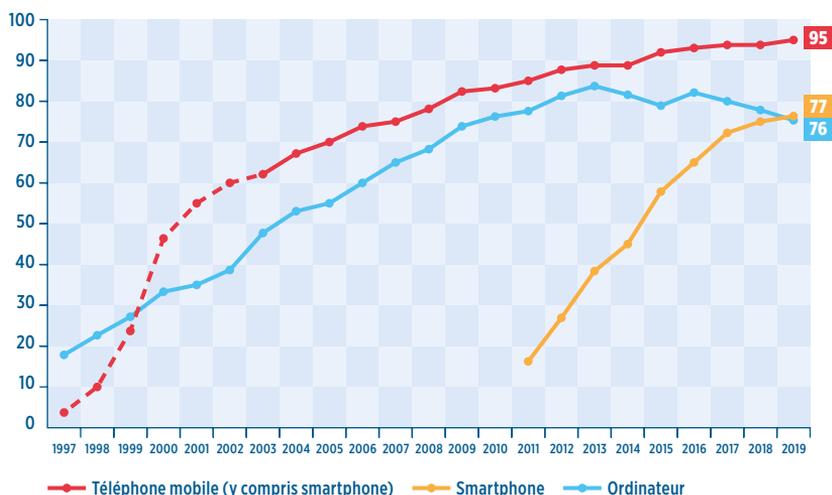
1.

Le numérique dans la société aujourd'hui



Taux d'équipement en téléphone mobile, smartphone et ordinateur

Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en pourcentage



Source : Credoc, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations »

Les technologies numériques ont envahi nos vies et notre quotidien. Après une révolution dans le monde du travail, la multitude des outils numériques et l'abondance des bases de données impactent d'une manière systémique l'ensemble de nos modes de vie, de consommation et même de relations sociales.

L'information est continue et foisonnante, les clients deviennent des acteurs d'évaluation, les produits se personnalisent, les amours se trouvent sur le net, etc... Pour comprendre l'impact du numérique, il est déjà nécessaire d'appréhender où nous en sommes en termes de matériel et d'usages.

1.1 Fracture numérique, exclusion numérique

On considère la fracture numérique comme l'impossibilité de l'accès aux outils numériques (matériel, connexion, débit) dite de premier degré, ainsi que les conditions d'utilisation de ces outils et donc leur usage, dites de second degré.

L'équipement en France : un phénomène de masse

Plusieurs observatoires permettent aujourd'hui de connaître les pratiques numériques des Français : baromètre du numérique, enquête Credoc, étude Capacity. Pour comprendre rapidement où nous en sommes, nous

allons retenir seulement quelques éléments. Le premier indicateur de cette tendance réside dans les taux d'équipement des Français. En 2019, 95% des Français de plus de 12 ans possèdent un téléphone, et le taux d'équipement en smartphone (qui est l'outil privilégié pour se connecter à Internet) rejoint le taux d'équipement en ordinateur (lui même en baisse dans la tranche des moins de 40 ans). Il est aussi intéressant de croiser ce taux d'équipement aux revenus et de constater que les populations les plus fragiles font le choix du smartphone. 88 % des Français de plus de 12 ans sont internautes avec une demande de connectivité permanente.



Chapitre 1

Le numérique dans la société aujourd'hui

Ce ne sont ainsi plus seulement les inégalités d'équipement en smartphones, ordinateurs ou tablettes qui posent un obstacle, mais l'accès aux forfaits, à la pluralité des modalités d'usages des technologies numériques ainsi que la possession d'autres objets connectés qui deviennent de plus en plus indispensables,

comme les imprimantes et scanners...

Ainsi, si le numérique ouvre un monde de possibles autour des savoirs, des relations, de la consommation, il peut en même temps exclure. Il est important de mesurer l'ampleur des modifications sur notre quotidien, notre environnement.

Redéfinir le concept de fracture numérique

Valérie Peugeot, à l'occasion des JPAG 2016

« Concernant la notion de "fracture numérique", je voudrais réintroduire un peu de complexité. Quand nous avons travaillé sur ce sujet au Conseil national du numérique, nous avons réfuté ce terme au profit de "l'e-inclusion" parce qu'il est plus positif, mais aussi parce que la fracture numérique est un terme très binaire, qui suppose des gens "dehors" et des gens "dedans", et sous-entend qu'il suffirait d'équiper et former tout le monde et qu'ainsi ce serait réglé. On s'aperçoit que c'est beaucoup plus subtil que cela, d'abord parce que ceux qui sont dehors ne sont pas toujours ceux que l'on croit. Ce ne sont pas forcément toujours les plus âgés, les plus pauvres et les ruraux qui sont concernés, les choses sont plus complexes. A ce titre-là, je réfute le terme "digital natives" qui désigne ceux qui sont nés après l'avènement de l'informatique et du web et qui sont très inégaux dans la maîtrise de ces outils ; et par ailleurs, on peut être en situation de souffrance, désocialisé, même si on est très agile avec les technologies. Mais surtout deux personnes en situation quasi-identique vont vivre la technologie de manière très différente : pour l'une, la technologie sera synonyme de contact avec ses proches qui sont loin ; pour l'autre au profil sociologique très similaire, les technologies vont être une source de souffrance et d'exclusion. Par ailleurs, il faut bien comprendre que ce n'est pas un problème temporaire, l'accès à l'équipement

reste notamment un problème pour près de 20% de la population, mais surtout la question de l'apprentissage et la question cognitive sont des questions qui s'inscrivent durablement dans le temps, parce que vous avez tout le temps des nouvelles technologies ! Demain vous allez devoir interagir avec votre médecin à distance, vous former à travers un MOOC (formation en ligne), etc.

Donc, nous sommes tous dans un effort cognitif permanent pour suivre tout cela. Pour la plupart d'entre-nous, nous arrivons à nous débrouiller, avec l'aide de nos proches, mais il y a des gens qui à un moment vont être à l'aise, et à un autre moment vont décrocher.

Cette question de l'e-inclusion demande donc un accompagnement de longue haleine, le problème étant que de nombreux acteurs publics se désengagent de cette question, qui n'est plus à la mode.

Les Espaces publics numériques sont remis en cause par les élus au prétexte que les gens sont désormais majoritairement équipés ; le problème aussi, c'est que de nombreux EPN ont du mal à évoluer vis-à-vis des nouveaux besoins sociaux. Mais ce n'est pas une raison pour les condamner ou pour financer à la place le fablab (laboratoire de fabrication numérique) parce que c'est à la mode. Il y a donc là une vraie problématique politique et je vous incite à vous rapprocher des EPN, à travailler avec eux. »



1.2 L'usage modifie les modes de consommation, d'information et de relation

L'outil numérique donne de nouvelles possibilités dans nos vies grâce à la qualité exponentielle de l'équipement et aux fabuleuses avancées du débit, de l'offre, de l'ergonomie des nouvelles applications ou des logiciels embarqués dans nos outils. Pour autant, il est nécessaire de considérer l'ampleur des chamboulements que provoque l'univers numérique. Dans son ouvrage, Pierre Giorgini parle de transition fulgurante¹ et nous renvoie à une évolution systémique d'une rapidité encore jamais vue dans nos sociétés. Même la jeunesse n'est pas épargnée par les difficultés liées au numérique. En effet, si les "millennials", "générations Y" et autres surnoms ont une pratique usuelle de

certains outils et en particulier celle des réseaux sociaux et des jeux vidéos, bien d'autres écueils les empêchent de maîtriser l'univers numérique et notamment la multitude de littératies, c'est à dire les savoirs de base qui permettent une compréhension de l'environnement concerné. Ainsi, certains jeunes peuvent éprouver des difficultés à effectuer des démarches administratives ou en lien avec l'insertion professionnelle, parfois même tout simplement à envoyer un mail.

Comme le schématisent² les travaux de la Délégation Académique pour le numérique éducatif de Dijon, le numérique nous impacte dans quatre phases majeures.

¹ *La transition fulgurante : vers un bouleversement systémique du monde* - Ed Baya

² dane.ac-dijon.fr

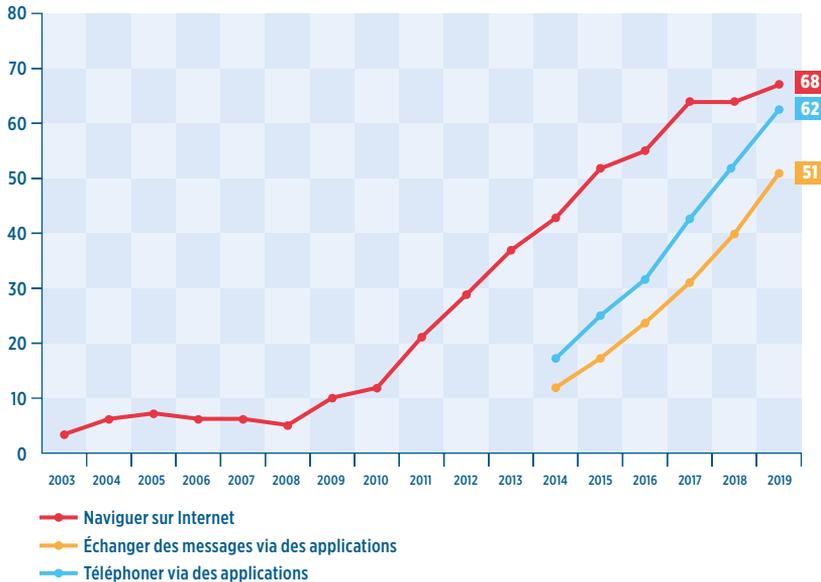


Chapitre 1

Le numérique dans la société aujourd'hui

Proportion de la population qui utilise un téléphone mobile pour...

Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en pourcentage



Source : Credoc, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations »

La dimension des données comme élément d'analyse, de connaissance mais aussi de contrainte

Les données deviennent une valeur d'exploitation, notamment commerciale. Elles induisent des espaces de stockage de plus en plus conséquents, gourmands en ressources. L'ensemble des objets numériques (systèmes embarqués, téléphones, enceintes, plateformes culturelles) permet une récolte de données, qui, une fois digérées, peuvent nous manipuler grâce à des logiques algorithmiques. Par exemple, les listes concoctées dans les sites musicaux proposent ensuite des compilations basées sur les dernières écoutes et peuvent ainsi enfermer les personnes dans un seul style.

Les relations sociales s'étendent et se modifient

Un autre aspect se concentre sur la relation à soi et aux autres. Le numérique a démultiplié l'exposition de sa personne aux autres par la viralité des photos, vidéos... L'utilisation des messageries instantanées explose. Bien que l'âge puisse constituer un paramètre d'une utilisation plus ou moins facile, toutes les générations montrent un engouement pour les messageries instantanées. Ce phénomène impacte directement les opérateurs téléphoniques, car de plus en plus d'individus utilisent des applications utilisant internet (voip) pour se contacter.

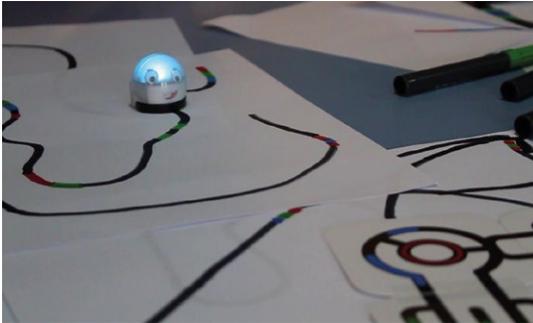
Un autre exemple de changement concerne la consommation culturelle : 30 % des Français consomment de la vidéo à la demande pour re-





Chapitre 1

Le numérique dans la société aujourd'hui



garder des films, des séries, et cela de manière illimitée. Nous retrouvons le même comportement pour la musique.

A travers les réseaux sociaux et les mails, ces relations interpersonnelles se sont transformées comme une opportunité de communication distante, en direct ou non, parfois impersonnelle et interprétative ou riche en contacts. Dans le cercle familial, la communication numérique est à l'image des relations, aisée quand celles-ci sont fluides, tendue dans le cas inverse. D'une manière générale cependant, la téléphonie audio et visio, les mails et textos... permettent de conserver des liens sociaux forts à distance. Ils entretiennent aussi les liens faibles, avec néanmoins le risque de parfois entretenir l'illusion d'une popularité, qui n'est pas révélatrice d'un vrai réseau social de proximité.

La situation sanitaire de ce printemps 2020 a mis en lumière la formidable opportunité des outils numériques. S'ils ne peuvent bien évidemment remplacer le lien physique, ils ont offert la possibilité de maintenir les liens au sein des familles, dans les cercles amicaux, ils ont contribué à développer des relations de solidarité dans le voisinage, auprès des plus isolés...

Le numérique n'est pas une question d'âge : il relie des passionnés qu'ils soient jeunes ou vieux, il inverse les savoirs, il permet la connexion de communautés de pratiques et d'intérêts. De ce

fait, l'intergénérationnel devient un maître mot pour penser les actions et organiser les espaces tant présents que virtuels, comme dans les FabLab, les ateliers d'apprentissage...

Sans maîtrise minimum d'une pensée « informatique », il est difficile de rester en lien avec l'environnement administratif

Générateur d'exclusion pour certains, fabuleuse opportunité pour d'autres, il est indéniable que la dématérialisation a largement changé les modes de relations avec l'ensemble des administrations et des services. Si une frange de la population a perçu rapidement les avantages des services en ligne asynchrones, une autre frange se trouve en difficulté pour s'adapter à l'évolution rapide des plateformes, des systèmes d'exploitation et des outils, ainsi qu'à la compréhension du vocabulaire. Sachant que cette adaptation doit aussi s'ajouter aux modifications des conditions d'accès à de nombreux droits sociaux. Conséquence de cette complexité technique et administrative, la dématérialisation est venue impacter les pratiques des travailleurs sociaux, qui ont vu leurs missions se déplacer afin de réduire les effets de l'exclusion numérique pour les plus fragiles.

L'accélérité sous notre impulsivité au risque de devenir une norme

La relation au temps se trouve déformée par l'obligation d'une réactivité qui se doit d'être presque immédiate. Cela induit une forme de pression notamment dans le monde professionnel : recevoir vite, répondre vite que l'on soit à proximité ou au bout du monde. De même, dans la vie quotidienne, de nombreuses demandes peuvent trouver une réponse rapide : une information, un achat, une réservation... ce qui nous entraîne dans une toute puissance d'immédiateté !



Pour une société numérique humaine

Manifeste du réseau des centres sociaux

La FCSF a publié à l'été 2020 un manifeste : **Pour une société numérique humaine**. Produit à la suite de la période de confinement au printemps 2020, période qui a mis sous le feu des projecteurs la réalité et l'impact des inégalités numériques, ce document se veut être outil d'interpellation et

de proposition à l'attention des pouvoirs publics. Le réseau des centres sociaux appelle ainsi « *les pouvoirs publics à engager une politique ambitieuse pour une véritable société numérique humaine, qui ne laissera personne sur le côté, en prenant appui sur trois leviers* ».

Premier levier

LA RECONNAISSANCE D'UN DROIT UNIVERSEL AU NUMÉRIQUE. L'ACCÈS ET L'USAGE DU NUMÉRIQUE DOIVENT ÊTRE CONSIDÉRÉS DANS NOTRE SOCIÉTÉ COMME UN DROIT FONDAMENTAL, UN COMMUN QUI DOIT ÊTRE PARTAGÉ ET NON EXCLUANT.

- Permettre à tout foyer de disposer des équipements numériques adaptés à ses besoins.
- Garantir partout dans le territoire une connexion internet de qualité.
- Créer un forfait social pour les publics en précarité.
- Accompagner la montée en compétences des personnes sur de l'acculturation numérique.

Reconnaître un droit universel au numérique exige également de sortir des logiques segmentées portées par les institutions. Le droit au numérique doit se traduire dans l'ensemble des champs qui touchent à la vie des habitants, de toutes générations. D'où l'importance d'une réflexion décloisonnée, tant interministérielle, qu'interbranches, qui permette de penser et de construire une approche globale de ce droit universel.

Reconnaître un tel droit, enfin, implique de reconnaître le droit au refus des outils numériques d'une part, et le fait que des personnes ne parviendront jamais à utiliser de tels outils d'autre part. D'où la nécessité de maintenir, dans les administrations notamment, un accueil et un accompagnement physiques. ***Nous souhaitons un "plan Marshall du Numérique" qui affiche un fort engagement en termes d'ambition et de moyens.***

Autres leviers à découvrir pages 30 et 33

La société du savoir à portée de clic

La relation au savoir se transforme et se démocratise. Aujourd'hui, tout est accessible sur Internet. On consulte son smartphone ou son ordinateur au lieu d'ouvrir un dictionnaire ou une encyclopédie, on peut suivre un MOOC (type ouvert de formation à distance capable d'accueillir un grand nombre de participants), on peut consulter un tutoriel de bricolage, une vidéo explicative ou télécharger une notice... Evidemment, rien ne vaut une relation physique, une explication contextualisée avec des

exemples concrets. Mais la formation à distance, les sites ressources, les échanges entre pairs... offrent sans doute des moyens complémentaires pour l'avenir de l'éducation populaire !

La contrepartie de cette accessibilité et de l'immédiateté de la communication par tout un chacun réside dans l'abondance de l'information qui devient de plus en plus exponentielle, au risque d'être non triée et non analysée. Cela nécessite donc d'acquérir des réflexes de recherche supplémentaire et de croisement d'informations...



Chapitre 1

Le numérique dans la société aujourd'hui



1.3 Des risques, mais aussi tout un potentiel de possibilités !

Il est souvent plus facile de partir de ses peurs pour éviter la confrontation au numérique. Nombreux sont les risques nommés et qui d'ailleurs peuvent être bien réels : absence de confidentialité, usurpation d'identité, piratage de données, vols bancaires, achats frauduleux, etc... Mais comme dans tout outil, le pire côtoie le meilleur. Notre mission d'éducation populaire doit nous mener à former les habitants pour avoir une utilisation responsable et conscientisée des outils numériques. Ainsi, comme le remarque Didier Dubasque, ancien président de l'ANAS, l'Association Nationale des Assistants de Service Social, "nous devons aborder le numérique sans technophobie, ni technophi-

lie"¹, c'est à dire n'être ni dans le rejet, ni dans un enthousiasme exalté. D'où l'intérêt d'avoir une approche qui se base plutôt sur un apprentissage progressif des outils numériques en explorant les possibles et en comprenant les fonctionnements techniques, afin de mieux appréhender les risques.

Lors de l'Université d'été de la fédération des centres sociaux du Nord, les participants ont identifié quelques freins et atouts de l'utilisation numérique.

¹ Didier Dubasque - *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique* - Presses de l'ESH

Les atouts s'orientent autour des notions suivantes :

- **Santé** : une capacité à s'informer,
- **Lien social** : le numérique, notamment à travers des applications de vidéoconférence, donne la possibilité de rencontres, de maintien du lien avec les proches même éloignés géographiquement,
- **Biens et services** : les accès aux informations concernant les loisirs, les vacances, les transports, les possibilités d'inscriptions en ligne pour des concerts, des festivals, etc.
- **Ouverture sur le monde** : la possibilité de voir le monde et de découvrir des pays, des cultures, des sciences, des points de vue différents des courants de pensée traditionnelle. Ainsi, c'est une fenêtre vers la connaissance, l'émancipation de l'esprit, la construction de sa pensée.
- **La création** : espace de création vidéo ou radio, modélisation ou construction à travers les fablabs.
- **L'accès aux savoirs** : bibliothèque en ligne, Wikipédia,

conférence en ligne d'experts, production gratuite, tutoriel et notice d'emploi, tout un monde de connaissance en accès libre, parfois gratuit.

Au niveau des risques repérés :

- **La peur** : harcèlement, piratage... Le numérique est souvent vécu comme subi, on se sent démuni et impuissant pour soi, pour les autres.
- **Les inégalités d'accès** : en termes de matériel, d'usages, de compétences, de formation, d'adaptation...
- **L'impact sur la santé** : quelles incidences en termes d'ondes, d'addiction aux écrans, de rupture des liens ?
- Notre environnement, le numérique est partout... et connaître c'est aussi pouvoir se déconnecter.
- Aux risques repérés durant cette Université, nous pourrions ajouter ce qui concerne la cybercriminalité, la pédophilie, la prostitution, ainsi que les *fake news*, les théories de complot...

Pour une éducation populaire numérique

.....
Pascal Plantard, Professeur d'anthropologie des usages des technologies numériques, CREAD-GIS M@rsouin, Université Rennes 2

Au printemps 2020, le monde bascule dans un grand confinement pour éviter la propagation de la Covid19. Télétravail, télé médecine, école à la maison, dématérialisation administrative, courses en ligne, loisirs numériques et apéro visio envahissent d'un coup notre quotidien. Cela provoque un événement extraordinaire, un fait social total pour reprendre l'expression de Marcel Mauss (1923-24). Cela bouleverse nos vies dans un temps très court, en faisant apparaître aux yeux de tous les « signaux faibles » comme la question des « fractures numériques » en germe depuis plus de 30 ans et conduisant à une perte de repères tant individuels que collectifs. Ça y est nous sommes véritablement entrés

dans le XXIème siècle qui peinait sur les ambivalences du XXème siècle depuis 20 ans et ce XXIème siècle est... numérique ! Comme on pouvait le craindre, le recours généralisé au numérique a dévoilé des inégalités très importantes déjà perceptibles pour la dématérialisation administrative. Dans notre société occidentale marquée par l'omniprésence des technologies, on ne fait pas que « choisir » d'utiliser telles ou telles technologies, nous suivons aussi des « normes » d'usages liées à ce que notre groupe d'appartenance social pratique quotidiennement et qu'on ne maîtrise pas consciemment. Le confinement cristallise les inégalités entre les différentes cultures numériques.

Pour lutter contre ces inégalités, le plan de relance annoncé le 3 septembre par le Premier ministre, prévoit 250 millions d'euros pour l'inclusion numérique sur trois axes :

- La formation des médiateurs numériques,
- L'ergonomie et la simplification des portails numériques administratifs,
- Des espaces publics numériques de proximité.

Le 12 mai 2020 dernier, je déclarais à la Revue Horizons publics « Il faut mettre sur pied un véritable Plan Marshall en faveur de la médiation numérique ! », je rajouterais aujourd'hui que la colonne vertébrale de ce plan doit absolument être l'éducation populaire numérique.



2.

Numérique et centres sociaux : quelle approche ?



2.1 Des enjeux de société, en écho au rôle des centres sociaux

Plusieurs des questions soulevées par l'avènement d'une société où le numérique est omniprésent sont en prise directe avec les enjeux que portent les centres sociaux.

Un enjeu démocratique

Le numérique s'avère aujourd'hui incontournable dans les liens et les échanges sociaux, dans l'égal accès aux biens et services et aux loisirs (information, droits, emploi, transports, photos, réseaux sociaux...), et ce au sein de toutes les générations. Les outils et usages numériques peuvent être vecteurs de progrès, d'émancipation, de nouvelles pratiques de citoyenneté pour prendre part au débat... mais aussi facteurs de désinformation, d'intrusion dans la vie des gens, d'exclusion sociale... S'emparer de cet enjeu démocratique en lien avec nos valeurs, accompagner la construction d'un regard critique, travailler les conditions du pouvoir d'agir des habitants sur cet environnement, apparaît essentiel et en phase avec notre conception de la société !

Un enjeu de lutte contre les inégalités

Les pratiques numériques creusent des inégalités ou risquent de les accentuer : la dématérialisation des démarches administratives et le non recours aux droits, les recherches d'emploi ouvertes ou limitées, les usages créatifs du numérique ou l'enfermement, l'agilité ou le décrochage face aux évolutions cognitives et aux apprentissages. Grand est le risque de décalage entre les organisations qui s'emparent du numérique dans leurs pratiques et celles qui résistent... Il y a ici un enjeu pour les centres so-

ciaux à s'inscrire de façon plus affirmée dans les démarches de médiation numérique, au regard de leurs valeurs et de leur approche qui ne se situe pas dans la seule réponse aux injonctions !

Un enjeu territorial

De nouveaux espaces émergent et se développent : tiers lieux, espaces de co-working, fab/lab, Maisons France Service, MSAP... Ces endroits mêlent liens de travail, de rencontre, de convivialité et de créativité. Ils apparaissent comme des nouveaux lieux de l'animation territoriale et sociale. A en écouter leur vocabulaire, on pourrait avoir l'impression de décrire des centres sociaux... Et pourtant, ce n'est que rarement le cas. Nous avons pourtant tous les outils pour repenser notre positionnement dans le territoire, pour nous ouvrir à de nouvelles populations et pour faire évoluer notre image d'acteur encastré dans son environnement de proximité !

L'enjeu économique

Alors que le chantier de l'évolution des modèles socio-économiques est ouvert depuis quelques années à la FCSF, il est intéressant de regarder les opportunités autour du numérique, dont notre réseau pourrait s'emparer afin de générer de nouvelles ressources : se positionner en tant que tiers lieu dans un territoire, investir de façon plus affirmée les métiers autour de la médiation numérique, se positionner sur le champ de la formation, développer des ateliers numériques pouvant être générateurs de revenus... Autant de voies qui contribuent à ouvrir les possibles dans le réseau !



Un enjeu pour la qualification et la montée en compétence dans notre réseau

En prenant appui sur les outils numériques, beaucoup de centres modifient leurs façons d'agir auprès des publics et développent de nouvelles activités : des espaces d'accueil où la borne numérique va côtoyer le café sous l'œil attentif des personnes chargées de l'accueil et de la médiation; des animateurs présents sur les réseaux sociaux pour dialoguer avec des jeunes; des ateliers tablettes pour les seniors afin de rester en lien avec leur entourage; des laboratoires de reconditionnement

pour diminuer le coût d'acquisition du matériel; des imprimantes 3D et découpeuses numériques pour susciter la créativité... A noter aussi que ces nouvelles expériences amènent la plupart du temps un changement de regard sur le centre social et le rendent plus attractif aux yeux des habitants et des partenaires. Mais tout cela nécessite que les acteurs des centres sociaux soient à l'aise avec les outils numériques et qu'ils en aient acquis une maîtrise suffisante pour être vraiment opérationnels et efficaces. Aussi des temps de formation s'avèrent-ils nécessaires pour la qualification et la montée en compétence des différents intervenants.

Les communs numériques au service de l'action collective des centres sociaux

Par Nicole Alix, La Coop des communs

Selon Daniel Cohen, économiste, la crise sanitaire apparaîtra peut-être comme « *le point d'inflexion du passage du capitalisme industriel au capitalisme numérique* » (*Le Monde*, 3 avril 2020). La période de confinement face au covid-19 a en effet marqué une intensification des pratiques numériques, mais il y a de nombreux exclus et, deuxième malaise, ce sont les acteurs capitalistes à tendance monopolistique (Amazon, Airbnb, Facebook, WhatsApp...) qui s'imposent comme des infrastructures de solidarité, malgré les externalités négatives bien connues qu'elles génèrent.

C'est le moment de renforcer, par exemple, les plateformes coopératives : Les Oiseaux de passage, Coopcycle, Mobiccop, Open Food France, parmi d'autres, constituent des alternatives à connaître et promouvoir. « *Solutions ouvertes, répliquables localement et gérées par et pour leurs usagers, portées par des acteurs issus des communs qui s'appuient sur les ressources organisationnelles de l'économie sociale et solidaire, elles sont compatibles avec la protection de la propriété et de l'usage des données de leurs utilisateurs et leurs modèles de gouvernance permettent l'implication de tous les acteurs qu'ils impactent* »,

relève Plateformes en communs¹, projet collectif dans lequel elles se retrouvent. « *Il va aussi falloir faire des choses plus grandes que nous* » déclare Jérôme Saddier dans son « Appel à tous ceux qui font l'économie sociale »², « *La reconstitution des communs est l'enjeu des prochaines décennies ; à nous de les inventer, de les construire et de les incarner* ».

La crise a donné l'occasion aux mondes du libre et Open en conscience³ d'exprimer pour la première fois leur intérêt pour « *la longue et complexe histoire de l'économie sociale et solidaire* » comme « *repères pour (re)construire des modèles de développement a-capitalistes* ». La Coop des Communs s'en réjouit, car elle est persuadée que ESS et communs ont tout à gagner à une fertilisation croisée. Car les communs ne concernent pas que les ressources naturelles. Aucun bien ou service ne peut désormais être produit, distribué, consommé hors des outils numériques. Or ceux-ci, conçus au départ dans une utopie « ouverte », décentralisée, en réseau horizontal dans une vision de pair à

pair, sont captés par des monopoles dont la force dépasse celle des Etats. Les communs de la connaissance, du numérique, sont indispensables à une vision d'un territoire portant des services aux citoyens en permettant le développement de nouveaux liens sociaux, de nouveaux cadres d'échanges, de nouvelles activités et de nouvelles innovations pour le vivre ensemble. La crise les place au cœur des solutions diversifiées pour aborder demain.

Elinor Ostrom, prix Nobel d'économie en 2009 pour ses travaux sur les communs, les a décrits comme à la fois et conjointement une ressource, une distribution de droits, un système de gouvernance et un ensemble de pratiques génératives. Les « biens communs » ne deviennent des communs que lorsqu'ils sont gouvernés. C'est bien le sens du souhait exprimé par La Coop des Communs⁴ de déployer de nouveaux cercles apprenants, avec les « *acteurs institutionnels et les foyers d'innovation sociale* ». Un appel aux centres sociaux intéressés ?

¹ coopdescommuns.org/fr/les-outils-numeriques-de-la-solidarite-comment-sortir-plus-forts-de-la-crise-covid-contribution-des-plateformes-en-communs/

² ess-france.org/sites/ess-france.org/files/tribune_saddier_ess_et_les_jours_dapres_1.pdf

³ coopdescommuns.org/fr/soutien-covid-19-pour-du-libre-et-de-lopen-en-conscience/

⁴ coopdescommuns.org/fr/contribution-de-la-coop-des-communs-a-la-transition-ecologique-et-solidaire-post-covid-19/



Chapitre 2

Numérique et centres sociaux : quelle approche ?

Territoires : vers un numérique choisi et émancipateur

Elisabeth Le Faucheur, Formatrice CNFPT, Cheffe de projets Inclusion numérique – Brest métropole et ville

Pour une majorité d'entre nous, le numérique fait partie de nos vies. Nous l'avons intégré et il peut nous simplifier la vie au quotidien que ce soit en matière d'activité professionnelle, personnelle que dans nos démarches administratives. C'est aussi un moyen de garder le lien avec nos proches, un outil d'expression, support à la créativité, à la solidarité, à la citoyenneté.

On a pu penser que le numérique allait progressivement se glisser dans nos vies et que chacun.e de nous allait pouvoir se l'approprier de façon intuitive, presque naturelle. Pourtant les choses ne se passent pas tout à fait comme ça...

Force est de le constater au niveau professionnel : les métiers du social, assistants sociaux, éducateurs qui pourtant ont des pratiques de l'informatique, de l'internet, sont parfois démunis face à la dématérialisation pour accompagner leurs publics : interfaces des opérateurs, mots de passe... Ces difficultés les renvoient non seulement à des questions éthiques mais aussi à un certain inconfort par rapport au numérique.

Au-delà de cet exemple, la crise sanitaire que nous traversons n'a fait que renforcer la place du web dans nos vies. Elle aura montré sa grande utilité, mais pas seulement, puisqu'elle aura aussi renforcé l'exclusion de celles et

ceux peu équipés et/ou qui manquaient d'habilités.

Face à cela, tous les territoires ne sont pas égaux.

Certains, comme la ville de Brest, ont initié il y a vingt ans des politiques publiques d'inclusion numérique et d'accompagnement des habitants. La tentation pourrait être grande pour les territoires qui veulent aujourd'hui agir et accompagner cette transition, de déléguer la réponse à des opérateurs privés... Mais le numérique n'est pas neutre et doit être un outil au service des politiques publiques.

Une politique d'inclusion numérique intègre les infrastructures, l'accès à l'internet, l'équipement, les usages, et la diffusion d'une culture du numérique. Une politique d'accès, c'est permettre un accès accompagné dans des lieux ordinaires comme une mairie, une association, une médiathèque, un service social. À Brest, 90 points d'accès publics à internet¹ maillent les quartiers. Mais c'est aussi permettre aux plus précaires de disposer d'un abonnement à domicile, d'être équipés et accompagnés dans leurs usages. C'est ce que Brest Métropole, la ville de Brest et le bailleur social ont mis en place avec le projet Internet en Habitat

Social dans les quartiers populaires dès 2009. Aujourd'hui près de 9 000 logements sont éligibles à cette offre à un peu plus d'un euro par mois et par foyer².

La Ville de Brest adopte des postures différentes : elle coordonne des projets, des événements comme le Forum des Usages coopératifs mais adopte le plus souvent un rôle de facilitateur pour que les projets qui germent dans les esprits des habitants ou des collectifs puissent se concrétiser. Faciliter, c'est pouvoir apporter des éléments de méthode, des conseils, mais c'est aussi permettre aux porteurs de projets et d'initiatives de renforcer leurs connaissances, les outiller, les faire se rencontrer... afin que des projets à destination des habitants prennent vie.

Parmi les dispositifs portés par la ville de Brest, existe un appel à projets "usages du numérique". Il n'est pas concurrentiel et tous les projets éligibles sont retenus. Le budget n'étant pas extensible, l'enveloppe est partagée lorsque les projets sont très nombreux. Depuis 1997, 200 structures ont été aidées pour 700 projets. Ceux-ci sont systématiquement publiés en ligne pour être partagés et devenir source

¹ La carte des Papi à Brest : brest.fr/s-informer-participer/internet-social-et-participatif/les-papis-points-dacces-public-a-internet-2425.html

² Internet en habitat social à Brest : a-brest.net/article17191.html



d'inspiration pour d'autres³.

Ceci illustre la manière dont la ville de Brest pense le numérique et les valeurs auxquelles la politique publique conduite fait référence : la coopération, le partage, la solidarité et les communs. Le numérique n'est pas neutre et peut avoir un tout autre visage, celui des Gafam, des données personnelles confisquées.

Pour penser ensemble l'action, il faut pouvoir partager une culture du numérique et de ses enjeux. Ce travail initié en 1995 à Brest est passé par des ateliers conduits par la ville en matière de droits, d'outils, d'usages... (deux par semaine) mais aussi par des conférences, des débats, des événements. Aujourd'hui, cette culture du numérique très présente parmi les membres du réseau s'étend à d'autres

secteurs : social, éducation, fabrication avec notamment les PapiFab et Fab@brest⁴... L'enjeu pour la ville est de favoriser l'interconnaissance et de rapprocher des mondes qui ne se parlent pas. C'est le sens de l'ambitieux chantier métropolitain "Accès aux droits et inclusion numérique" auquel elle contribue.

Pour un territoire, qu'il s'agisse d'accès aux droits, de dématérialisation où d'émancipation citoyenne, agir en matière d'inclusion numérique est éminemment politique. Les actions, les outils, les dispositifs peuvent servir ou au contraire desservir un projet politique, un modèle de société. Lorsque la coopération, le partage sont au cœur du projet, les méthodes de travail collaboratives, les outils libres sont mobilisés. En complément,

c'est aussi une posture singulière de la collectivité qui accompagne et encourage le portage d'initiatives par les habitants. Soutenir l'apport de services numériques en proximité (service mail, hébergement de sites, outils d'écriture collaborative...) permet d'agir en matière de sobriété énergétique, d'offrir des alternatives aux Gafam et de protéger les données personnelles.

D'autres éléments sont également déterminants : un portage politique fort et incarné, des moyens (ressources humaines, financières, techniques), un modèle d'organisation distribué, horizontal et transversal qui génère de la confiance. Enfin, n'oublions pas la place du temps long de l'appropriation de nouvelles habiletés mais aussi des coopérations, terrain de toujours plus de créativité et de solidarité sur nos territoires.

³ Appel à projets multimédia – Ville de Brest – Les projets en ligne : a-brest.net/rubrique63.html

⁴ Appel à projets multimédia – Ville de Brest – Les projets en ligne : a-brest.net/rubrique63.html



Chapitre 2

Numérique et centres sociaux : quelle approche ?



2.2 Médiation numérique et développement du pouvoir d'agir : une approche singulière pour les centres sociaux

Éducation populaire, pouvoir d'agir, accueil, développement social local... les centres sociaux portent des visées émancipatrices et développent des modes d'intervention qui les placent dans un positionnement singulier et riche dans le paysage de la médiation numérique avec les habitants et dans les territoires.

Trop fréquemment, le numérique est subi par les personnes, même celles qui semblent à l'aise avec les usages numériques. Ethique, protection des données, accès à l'information et aux droits... difficile de ne pas se sentir dépassé au quotidien ! Or, l'approche du Déve-

veloppement du Pouvoir d'Agir portée par le réseau des centres sociaux promeut le fait que les personnes reprennent du pouvoir sur un sujet qui leur pose problème, qui est important pour eux. La posture du centre social, accompagnateur, soutien, ressource dans ce processus et la construction d'actions pour changer les situations sont des éléments précieux pour dépasser les peurs et reprendre un peu de maîtrise sur ce qui nous entoure. Cela signifie aussi que l'approche portée par le centre social en matière de numérique, comme pour les autres problématiques, ne sera jamais la même d'un territoire à l'autre !

Logiciels libres et associations : une convergence de valeurs et d'usages

Laurent Costy, Vice-Président de l'April, association pour la promotion et la défense des logiciels libre, co-animateur du groupe de travail Libre Association

Formalisés par Richard Stallman au milieu des années 80, les logiciels libres portent en eux les gènes d'une informatique plus éthique. Trop souvent assimilés à des logiciels gratuits, les 4 libertés¹ qui les définissent en font des instruments à privilégier pour les associations qui trouvent en leur sein de nombreuses valeurs qu'elles défendent quotidiennement, en particulier lorsqu'il s'agit d'associations d'éducation populaire. Longtemps perçus comme réservés à une élite aux compétences techniques avancées, les logiciels libres ont mûri et répondent désormais et de manière plus accessible, à la majeure partie des besoins des associations.

Parce que le code d'un logiciel libre est ouvert et qu'il est diffusable librement (contrairement aux logiciels privés dont la lecture du programme est rendue impossible²), le logiciel libre contribue nativement au partage du savoir. Toute amélioration du programme sert l'intérêt général et alimente un commun accessible à tous. On comprend alors mieux comment les valeurs portées par le monde associatif

1 Liberté d'utiliser, d'étudier, de modifier et de distribuer

2 C'est bien parce que le code de Word est fermé que les imports dans de Libre Office Writer apparaissent parfois déstructurés. Ce n'est donc pas Writer qui fonctionne mal, c'est Word qui empêche la compatibilité en fermant son programme.

(et en particulier celles portées par l'éducation populaire dont évidemment les Centres Sociaux) sont convergentes. L'intérêt est donc vif pour ces deux univers à renforcer toujours plus un travail commun et concerté.

Pour prendre un exemple concret, on pourra citer ici le logiciel Benevalibre³ né au sein du CRAJEP⁴ de Bourgogne-Franche-Comté. Cet outil a pour objet de répondre à un besoin commun des associations : faciliter la valorisation du bénévolat. Chacun peut l'utiliser sur l'instance⁵ mise à disposition sur le serveur de la structure⁶ qui a développé le logiciel. Si l'association souhaite maîtriser ses données, elle peut aussi installer sa propre instance pour elle ou son réseau (option intéressante pour une fédération par exemple).

A l'heure de l'informatique dans le nuage où les données de votre association sont précieuses et convoitées, le logiciel libre est une condition nécessaire, mais non suffisante, pour garder le contrôle et consolider une infrastructure

3 Liberté d'utiliser, d'étudier, de modifier et de distribuer

4 Benevalibre.org

5 app.benevalibre.org

6 CLISS XXI est une SCIC (Société Coopérative d'Intérêt Collectif) : ce choix a été opéré par le comité de pilotage en cohérence avec les valeurs portées par le projet



Bénévalibre
Valoriser l'engagement

informatique saine et respectueuse de vos adhérents.

Pour migrer vers les logiciels libres, il convient évidemment de procéder avec mesure, de prendre le temps et ce, tout en accompagnant les salariés et bénévoles car il s'agit bien d'un enjeu important pour le réseau des centres sociaux ! En tant qu'associations d'éducation populaire, les Centres Sociaux se doivent donc, pour d'évidentes raisons de cohérence avec les valeurs qu'ils défendent au travers de leur projet, de privilégier⁷ autant que faire se peut, l'utilisation et le développement des logiciels libres au bénéfice de toutes et tous.

7 Le guide édité par l'April et Framasoft apporte de la méthodologie et suggère des solutions libres en fonction des besoins : guide.libreassociation.info/includes/guide-libre-association-framabook-version-30-decembre-2015-couleur-ecran.pdf



Chapitre 2

Numérique et centres sociaux : quelle approche ?

Notre ancrage au plus près des habitants de toutes générations, notre capacité à accueillir de manière inconditionnelle toute personne, notre faculté à contribuer à la création de liens et de solidarités nous permettent d'appréhender avec les habitants les enjeux de la médiation numérique. Notre vision et notre conception de l'accueil inconditionnel et attentif à tous, notre vigilance à aller vers celles et ceux que l'on ne voit pas, notre souci de la qualité de l'écoute représentent une richesse incroyable pour entendre l'expression des personnes quant à l'impact du numérique sur leur vie et pour construire avec elles les réponses les plus fines et ajustées à leurs besoins.

La présence presque centenaire des centres sociaux dans les communes, dans les quartiers, en fait des interlocuteurs de confiance pour les habitants, encore plus à l'heure où de nombreux acteurs du numérique investissent les territoires. Si certains ont une approche centrée sur une médiation numérique au service des habitants... d'autres agissent plutôt au ser-

vice de leur projet commercial ! L'ancrage local et la qualité de la relation aux habitants, aux acteurs institutionnels et associatifs, tiennent aussi dans l'affirmation des valeurs portées par le réseau : démocratie, dignité, solidarité, qui sont autant de points socle dans une société qui évolue et se numérise à un rythme si accéléré.

Le numérique "made in centres sociaux" constitue également un levier pour appuyer notre approche du collectif, un moyen de renforcer les échanges et les liens, les solidarités, de raconter des expériences individuelles et collectives. Il crée du lien entre les gens, anime la vie autour, dans le territoire.

Forts de leur approche d'éducation populaire, les centres sociaux peuvent aider à la compréhension du domaine technologique et permettre ainsi de développer l'esprit critique. Il s'agit donc d'accompagner de nouvelles logiques d'apprentissage et de connaissance pour penser émancipation et non seulement réponse immédiate à une question technique. Pour cela, les centres sociaux disposent d'un savoir-faire centré sur la participation et sur la coopération. Et c'est précisément dans un esprit d'émancipation et de maîtrise de la technologie que les centres sociaux doivent s'allier à la logique du libre et des communs pour construire une société plus respectueuse des données, des usages et des libertés (voir encadré April).

Et puis, le centre social s'appuie sur des ressources aussi riches que diverses : bénévoles et professionnels, experts et généralistes... tous tournés vers une même contribution à un projet social d'animation et de développement local. Autant de portes d'entrée pour aborder le numérique au service des personnes. Et puisque notre réseau est imaginaire, nous pouvons avec les habitants nous approprier les outils et les utiliser, les détourner de leur fonction d'origine, retrouver la capacité à créer, fabriquer, construire, expérimenter... rester des bricoleurs !



Centres sociaux et numérique : à l'épreuve du coronavirus



Mi mars 2020 : le confinement des populations est décrété pour retarder au maximum la propagation du coronavirus. Les structures accueillant du public doivent pour la plupart fermer leurs portes. Les centres sociaux sont concernés. Conséquence, la majorité d'entre eux ferment leurs accueils et stoppent leurs activités collectives.

Néanmoins, dans les villes comme dans les campagnes, beaucoup de centres sociaux s'organisent et imaginent des réponses pour garder le lien avec les habitants de toutes générations, pour éviter trop d'isolement, de ruptures. Des solidarités se mettent en place, une veille s'organise avec des appels aux adhérents et avec une attention aux plus fragiles.

• Médiation et créativité numérique

Rapidement, le besoin de médiation numérique s'est fait ressentir. Il recouvre plusieurs formes : comment accompagner les enfants dans la poursuite de leur scolarité à distance ? Comment maintenir des liens avec sa famille, ses amis ? Comment accéder à ses droits ? Les centres sociaux mettent en place des démarches de médiation à distance. Bénévoles et salariés se transforment en médiateurs. Des structures créent des plateformes de médiation. Des prêts de matériel s'organisent. L'objectif : limiter les effets de la fracture numérique pour des familles et des personnes déjà fragilisées par la période de confinement. Car c'est l'un des enseignements du confinement : la fracture numérique est réelle et protéiforme. Elle accroît les inégalités sociales, éducatives... que subissent déjà nombre de personnes et de familles.

Mais il n'est pas question que d'aide. Des centres sociaux font preuve d'imagination et de créativité pour déplacer leurs activités du centre social jusqu'aux maisons et appartements. Une manière, également, dans une période où les rythmes sont chamboulés, de garder des repères, par exemple en continuant à animer des activités via les réseaux sociaux le plus souvent ou autres outils collaboratifs : accompagnement à la scolarité, ateliers sociolinguistiques, exercices physiques... Pour les animer, des bénévoles, des professionnels qui en ont la possibilité sont au rendez-vous. Les initiatives rencontrent du succès, les habitants répondent présents. Structures d'éducation populaire, les centres sociaux prennent aussi leur part pour relayer et expliquer l'enjeu du respect des gestes de barrières, des consignes de confinement. Ils luttent contre les *fake news* et leurs effets anxiogènes.

A travers ces activités, les centres sociaux et les équipes bénévoles et professionnelles qui les animent montrent à chaque fois la formidable énergie qu'ils savent déployer pour garder du lien social et de la vie. Ils nous montrent également les possibilités offertes par les outils numériques pour maintenir et enrichir les activités des centres sociaux.

• Face à des disparités creusées, l'enjeu d'une approche volontariste

Par contre, la période révèle aussi des disparités entre centres sociaux au regard du numérique. Les centres sociaux qui avaient déjà développé depuis plusieurs mois ou années des pratiques numériques d'aide, d'animation... ont pu les renforcer et être présents en matière de lien social. D'autres s'y sont essayés, prenant appui sur un-e animateur-riche de l'équipe. Mais une part des centres peu à l'aise avec les outils numériques n'a pas pu s'en saisir rapidement, limitant ainsi leurs possibilités d'accompagnement, de lien et d'animation durant cette période. L'enjeu de notre réseau à s'engager dans une approche volontariste, mais éclairée des usages et pratiques numériques au service du lien social, s'affirme avec force. Parce que nous ne sommes pas à l'abri de la répétition de ces situations. Parce que les centres sociaux ayant été présents dans les territoires auprès des habitants, ils sont apparus comme des acteurs clés. Parce que de très nombreux centres sociaux ont montré les capacités de liens sociaux et de facilitation d'accès à la culture, à l'information, aux loisirs ... que peuvent générer les outils numériques !



Chapitre 2

Numérique et centres sociaux : quelle approche ?

2.3 L'enjeu de la médiation numérique et de sa structuration

Demain, la robotique sera peut être encore plus présente dans nos vies, les objets connectés auront une plus grande place dans les foyers, les nanotechnologies évolueront, sans parler de la réalité virtuelle et de toutes ses possibilités, des recrutements aux visites d'appartements... Le numérique est un environnement qui change vite parfois très, voire trop vite ! Qui n'a pas perdu ses repères lorsque qu'un certain logiciel de traitement de texte a inventé la présentation du menu en ruban, ou lorsque que le système d'exploitation de son téléphone a été mis à jour, chamboulant toutes les présentations d'icônes et de raccourcis !

Dans un monde en perpétuel mouvement, les besoins d'adaptation sont permanents. Une acquisition à un instant précis ne correspondra plus le lendemain au besoin des personnes, car les outils changent, de même que les processus, les signalétiques, les pratiques diffèrent selon les tâches à réaliser. Il est donc nécessaire d'apprendre à naviguer dans l'univers numérique, apprendre la littératie, acquérir des réflexes de compréhension, développer une vraie curiosité, et cela tout au long de sa vie.

C'est pourquoi il est fondamental pour les centres sociaux de structurer une véritable fonction de médiation numérique, qui s'appuie sur le travail associé des bénévoles et des salariés, qui s'inscrit dans la durée et qui s'ancre au plus près des habitants. Le numérique « exige de construire dans chaque territoire des solutions pour guider ceux qui le peuvent vers l'autonomie et de maintenir un accompagnement humain pour ceux qui en ont besoin »¹.

¹ Rapport et recommandations Stratégie Nationale pour un numérique Inclusif - Mai 2018



La médiation numérique, c'est quoi pour nous, centres sociaux ?

La « Médiation Numérique » désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire de développer la culture numérique de tous pour pouvoir agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...) dans des situations de formation tout au long de la vie, facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connais-



sances ainsi acquises. Elle est donc au service de l'inclusion numérique et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun.

Source : www.mediation-numerique.fr

Au regard de leurs valeurs, les centres sociaux se retrouvent pleinement dans la définition, telle que prônée par le réseau national de la médiation numérique. Celle-ci prend néanmoins une couleur particulière dans notre réseau :

- L'approche transversale et intergénérationnelle des centres sociaux permet une mixité des publics dans un lieu de vie pour tous, mais aussi dans un territoire vécu au quotidien.

- Par leur proximité d'acteurs encadrés², les centres sociaux développent une relation étroite avec les habitants et les partenaires de leur territoire et garantissent ainsi une durabilité des relations.
- La dimension conviviale du centre social, son approche ludique et non injonctive offrent la garantie d'un contexte plus propice à l'apprentissage.
- L'appropriation par le faire et le partage des savoirs constitue un gage de réciprocité et de construction collective.

² Voir Rapport Recherche ICare - Pays de la Loire



Chapitre 2

Numérique et centres sociaux : quelle approche ?



Pour une société numérique humaine

Manifeste du réseau des centres sociaux

La FCSF a publié à l'été 2020 un manifeste : **Pour une société numérique humaine**. Produit à la suite de la période de confinement au printemps 2020, période qui a mis sous le feu des projecteurs la réalité et l'impact des inégalités numériques, ce document se veut être outil d'interpellation et

de proposition à l'attention des pouvoirs publics. Le réseau des centres sociaux appelle ainsi *« les pouvoirs publics à engager une politique ambitieuse pour une véritable société numérique humaine, qui ne laissera personne sur le côté, en prenant appui sur trois leviers »*.

Deuxième levier

LA STRUCTURATION D'UNE FONCTION DE MÉDIATION NUMÉRIQUE, ANCRÉE DANS LES TERRITOIRES ET AU SERVICE DES HABITANTS

— Permettre l'accompagnement des habitants en difficulté par les structures de proximité, afin de développer des réponses en adéquation avec les besoins repérés.

— Inscrire ces accompagnements dans le temps long pour créer les conditions de la confiance entre les personnes et les structures et faciliter des apprentissages permanents.

— Equiper les structures locales du matériel nécessaire et favoriser la montée en compétences de leurs acteurs.

— Développer une offre de médiation numérique nationale qui maille l'ensemble du territoire et qui s'appuie sur des coordinations territoriales.

Cette structuration de l'offre de médiation doit s'appuyer sur des structures locales, reconnues comme tiers lieux de proximité qui savent conjuguer le numérique, l'animation globale, le développement social territorial, l'intergénérationnel et le lien social. Ce soutien doit être décorrélé d'objectifs

d'autosuffisance économique, contre-productifs par rapport aux enjeux énoncés, afin d'offrir une fonction de médiation numérique de qualité, transversale et qualifiée, recouvrant l'ensemble des besoins et aspirations des habitants.

Nous souhaitons dans la durée une vraie reconnaissance des structures qui portent des projets de médiation numérique, basée sur des financements pluriannuels pour l'ingénierie, le fonctionnement et l'équipement.

Autres leviers à découvrir pages 15 et 33

Un numérique des communs et écologique

Les centres sociaux développent de nombreuses actions en direction du développement du numérique. Avec l'expérience et la conscientisation des impacts écologiques, il apparaît aujourd'hui fondamental de promouvoir

un numérique soutenable pour la planète.

On assiste de plus en plus à l'émergence des Low Tech (les basses technologies adaptées aux besoins, faciles à réparer, peu consommatrices en énergie...) en contradiction avec les High tech (hautes technologies avec du matériel toujours plus puissant et gourmand en matières premières et énergie). De plus en plus



de centres sociaux s'approprient les Low Tech pour promouvoir une autre manière de vivre la société numérique avec une conscientisation de l'impact écologique des usages et du matériel utilisé. Beaucoup aident à installer un système d'exploitation libre pour faire durer un ordinateur suite à l'arrêt des mises à jour de Windows, promeuvent la pair aidance via des repair cafés pour éviter de jeter, mettent en place des temps d'information pour limiter la consommation électrique, l'impact des usages du numérique personnel...

De manière plus large, depuis l'arrivée de la culture numérique, nous assistons à une mise en avant des communs numériques tels que Wikipédia, Openstreetmap, les logiciels libres... Dans les centres sociaux, la réémergence de cette notion de commun ne s'arrête pas à la question du numérique et nombreuses sont les actions mises en place autour des communs, comme par exemple les grainothèques. Aujourd'hui, l'esprit des communs

est mis en danger. Une centralisation est probable, notamment par les GAFAM que sont les 5 plus grosses entreprises du numérique : Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft. Les centres sociaux se considèrent plus proches des notions de communs portés par les logiciels libres, les chatons (services alternatifs aux GAFAM), les services distribués.

Au delà du numérique, le modèle des centres sociaux est en soi un commun à protéger, un modèle distribué, porté par les citoyens sur les territoires.





Chapitre 2

Numérique et centres sociaux : quelle approche ?

Inclusion numérique : De quoi parle-t-on ?

Par Emmanuel Vandamme, MedNum

Le numérique transforme profondément notre société : cette transition numérique a démarré à la fin des années 1990 et elle est maintenant une évidence. Certains parlent même de révolution numérique.

On ne peut plus considérer que le numérique n'est qu'une série d'outils (ordinateurs, smartphones, objets connectés, etc.) ou une infrastructure technique (la fibre), car ce sont finalement les usages que nous en faisons les uns et les autres qui transforment durablement notre manière de vivre ensemble, de communiquer, de s'informer, d'apprendre, de travailler, de se déplacer, de consommer, d'être parent...

Toute transformation de société a naturellement des **conséquences positives et négatives**, des externalités que chacun peut apprécier différemment. La transformation numérique dématématise les services publics et recrée des espaces de collaboration et de sociabilité. Elle détruit de l'emploi et génère de nouveaux métiers. Elle bénéficie à ceux qui la comprennent et pénalise ceux qui ne disposent pas des clés et des ressources pour entrer dans ce nouveau monde. L'une des conséquences sur laquelle tout le monde s'accorde, c'est que cette transformation laisse une partie de la population de côté, au moins une personne sur cinq. C'est ce phénomène que l'on qualifie d'**exclusion numérique**. Il se traduit notamment par une vraie difficulté d'**accès aux droits**. En France, toutes les démarches administratives seront dématématialisées en 2022 : le fait d'accéder à ces **services dématématialisés** est un enjeu de citoyenneté. C'est bien entendu également le cas des services privés comme les banques, les mutuelles ou les fournisseurs d'énergie. Pour lutter contre ce phénomène d'exclusion, de nombreux acteurs publics ou privés s'engagent dans une politique d'**inclusion numérique**. Pour bien comprendre les enjeux de l'inclusion numérique, il faut prendre en compte le fait que la transition numérique est une **question culturelle** : être inclus dans le monde numérique passe par la maîtrise des outils et des techniques, mais c'est avant tout une question de représentation : le numérique est-il pour moi ? Ai-je ma place dans cette société numérique ? La question est très

similaire à celle de la lecture publique : ce n'est pas parce que l'on sait lire (maîtrise de la technique) et parce que la médiathèque est ouverte tous les jours (accès à une infrastructure)

que l'on franchit les portes et que l'on accède à la lecture. L'appropriation d'un équipement comme une médiathèque passe par le fait de se sentir légitime, de comprendre certains codes, de considérer que l'on y a sa place. C'est la même chose avec le numérique.

C'est ce travail que mènent les **lieux de médiation numérique**, dont une partie significative est opérée par les centres sociaux. Il sont parfois labellisés cyberbase, cybercentre, espace public numérique. Quelque soit l'étiquette, ils répondent à deux objectifs : développer les **compétences** techniques de base (savoir envoyer un mail, faire une recherche en ligne, etc.) et l'**acculturation** numérique. L'un ne va pas sans l'autre, et on constate que des personnes qui ont simplement acquis les bases techniques ne développent pas toujours leurs usages car ils ne perçoivent pas le sens de ces outils, ils les utilisent sans les maîtriser, sans se les approprier. C'est pour cela que l'on parle de lieux de médiation et non simplement de formation.

Animateurs de ces lieux, les **médiateurs numériques** recréent le lien entre l'individu et la société numérique : l'acquisition de compétences est un des moyens, tout comme l'accompagnement aux démarches en ligne, la découverte d'autres facettes du numérique (fablab, code, jeux, services collaboratifs, etc.), l'échange avec d'autres usagers, la mobilisation de ressources numériques pour répondre à ses besoins et projets personnels.

Pour les acteurs de l'éducation populaire, cette dimension de **capacitation numérique** est très importante car elle renvoie au développement du pouvoir d'agir des citoyens sur leur environnement : l'objectif est qu'ils deviennent véritablement sujets d'une société numérique et non simples





Pour une société numérique humaine

Manifeste du réseau des centres sociaux

La FCSF a publié à l'été 2020 un manifeste : **Pour une société numérique humaine**. Produit à la suite de la période de confinement au printemps 2020, période qui a mis sous le feu des projecteurs la réalité et l'impact des inégalités numériques, ce document se veut être outil d'interpellation et

de proposition à l'attention des pouvoirs publics. Le réseau des centres sociaux appelle ainsi « *les pouvoirs publics à engager une politique ambitieuse pour une véritable société numérique humaine, qui ne laissera personne sur le côté, en prenant appui sur trois leviers* ».

Troisième levier

VERS UN NUMÉRIQUE ÉTHIQUE !

- Réduire la surconsommation des ressources naturelles qui amène à leur raréfaction dans le monde en s'appuyant, par exemple, sur des filières de reconditionnement,
- Lutter contre l'obsolescence programmée en prolongeant la durée de vie des matériels, au travers du concept d'économie circulaire
- S'assurer de la répartition des richesses créées par ce secteur économique, par exemple, en promouvant l'usage de solutions logicielles diversifiées

- Instaurer un numérique respectueux des libertés des personnes en étant vigilant à l'utilisation des données.

Nous souhaitons la constitution d'un groupe de travail national ouvert, qui pourrait s'appuyer sur l'initiative de la Fing « Reset 2022 » et associerait des acteurs tels la MedNum, April..., pour réfléchir à des solutions concrètes pour un numérique plus frugal, plus respectueux de son environnement et donc plus éthique.

Nous souhaitons également que le rôle des acteurs de l'éducation populaire autour des enjeux et des usages démocratiques du numérique soit encouragé et soutenu. C'est dans cette éducation tout au long de la vie que les personnes développent un regard éclairé et un esprit critique et qu'elles construisent les conditions de leur participation citoyenne.

Autres leviers à découvrir pages 15 et 30

consommateurs. Le numérique renforce des situations d'exclusion et offre en même temps de vrais leviers d'émancipation individuelle et collective. Dans une logique d'**innovation sociale**, dans laquelle les usagers trouvent eux-même la réponse à leurs besoins, on constate que le numérique peut apporter de nombreuses solutions, constituer un vrai levier de développement social, culturel, économique. On peut alors parler d'une inclusion sociale par le numérique. Par exemple, développer sa mobilité grâce aux applis de covoiturage, acquérir une compétence professionnelle à travers un MOOC ou vendre en ligne des produits artisanaux. En complément des médiateurs numériques et des animateurs qui utilisent le numérique dans leurs activités quotidiennes, de nombreux travailleurs sociaux jouent un rôle très important

d'**aidant numérique**, consistant à répondre à un premier niveau de besoin, à faire des démarches administratives avec les usagers, à résoudre des problèmes d'accès aux droits. Cette aide de premier niveau est précieuse et participe activement à un écosystème d'inclusion numérique : les aidants numériques, qui abordent ces sujets en marge d'un accompagnement social, renvoient les publics vers des médiateurs apportant un accompagnement plus large. Il est essentiel aujourd'hui de faire converger tous ces acteurs qui concourent à une transition numérique humaine et sociale, pour que chacun puisse s'approprier le numérique et comprendre la transformation en cours, ne pas être objet du numérique mais sujet d'une **société numérique inclusive et créative**.

Médiatrice numérique en centre social



Je m'appelle Claire Denis, je suis une jeune informaticienne publique de 40 ans ! De formation styliste, j'ai découvert les Centres

Sociaux en tant que bénévole. Un jour j'ai répondu à une petite annonce qui cherchait des personnes pour des temps d'animation aux Jardins du Ruisseau à Paris. Je n'avais alors jamais mis les pieds dans un centre social. Je ne m'attendais pas à y découvrir cet incroyable lieu de convivialité. Ce fût le coup de cœur, une autre vie était possible plus équitable, plus solidaire.

Dès lors, je passe un BPJEPS loisirs tous publics avec comme seul objectif de travailler dans un centre social. Quelques années plus tard et quelques kilomètres plus loin à Rennes en Bretagne, je suis recrutée à l'association rennais des Centres Sociaux en tant que chargée d'accueil. J'assure cette mission durant cinq années extraordinairement riches au contact des publics dit "fragiles". L'accueil du centre social de Maurepas à Rennes est une fourmilière, les gens se pressent aux ordinateurs à disposition et c'est la queue pour faire des scans et des photocopies. La dématérialisation est en marche et les habitants sont de plus en plus inquiets face à cette injonction du tout numérique.

Geekette dans l'âme et avec une forte appétence pour la relation humaine, consciente des enjeux sociaux et politiques du numérique. C'est une évidence de postuler à la mission d'informaticienne publique que crée l'ARCS en 2017. Mutualisée sur les six centres Sociaux Rennais, j'accompagne les personnes dans l'utilisation de leurs outils numériques dans un objectif d'autonomie. Les personnes qui viennent me voir ont toutes un point commun, c'est le sentiment de dévalorisation et le manque de confiance en elle. Elles ont peur car l'injonction est de plus en plus oppressante. Elles se sentent dans l'obligation de s'y mettre.

On vient me voir à reculons presque. Alors pour rassurer d'abord, on commence toujours par un temps d'échange,



parfois même autour d'un café. D'égal à égal, côte à côte, il n'y a pas un apprenant, ni un sachant, juste un temps de rencontre entre deux individus. Ce temps permet d'identifier les freins psychologiques, cognitifs et économiques et de mettre en place un accompagnement adapté ou d'orienter vers des partenaires et travailleurs sociaux.

Ces trois années de médiation numérique ont été marquées par des rencontres fortes avec les habitants. Des échanges, du partage, des histoires, des moments de rire. Car si le numérique peut être excluant, il peut être aussi un formidable outil de lien social et d'épanouissement personnel. J'ai toujours en tête la finalité de mon travail qui est de sensibiliser les personnes afin qu'elles puissent avoir le pouvoir de choisir en pleine conscience leur utilisation ou non des outils numériques.



Je m'appelle Aya Elshaarawy. Ma mission au sein du centre social de l'Arbrisseau à Lille est basée sur la conduite de changement plus que sur la médiation numérique. Je suis chargée de mission dans le projet centres sociaux connectés qui a pour but de lutter contre la fracture numérique à travers l'innovation sociale.

J'anime des ateliers collaboratifs qui sont basés sur les principes du pouvoir d'agir des habitants et des salariés afin de recenser leurs problématiques dans la vie quotidienne (éducation, santé, emploi, parentalité, etc.) A travers ces ateliers, nous arrivons à trouver avec l'ensemble des salariés, partenaires, bénévoles, habitants et administrateurs, une solution pour lever ces freins qui se traduit par une plateforme en ligne.

Nous proposons également des temps d'acculturation pour les adultes et les enfants afin de découvrir différentes technologies (Imprimante 3D, codage, réalité virtuelle, etc.). Nous proposons également des ateliers de débat et de réflexion avec les parents sur les thématiques de la parentalité et du numérique.

La médiation est dans le cœur des métiers des centres sociaux. C'est une mise en relation de la demande d'un habitant avec les compétences d'un professionnel. La médiation numérique dans un centre social a pour objectif de faciliter le quotidien des habitants à travers la technologie et de ne pas ajouter une couche. L'aspect humain est très important dans ce processus. Le rôle d'un médiateur numérique est d'accompagner, assurer et former un habitant, ce qui se traduit par une insertion sociale dans un monde digitalisé.



2.4 Des structurations en cours avec les dynamiques fédérales

Notre réseau développe depuis quelques années des dynamiques territoriales afin de structurer l'approche du numérique dans les centres sociaux. Ces structurations régionales et départementales présentées ci-après nous montrent que les fédérations prennent le sujet par différents

angles d'approche, en fonction de leurs analyses sociétales, des opportunités partenariales, et/ou des contextes locaux des centres sociaux. Basées sur l'action des centres sociaux, ces initiatives permettent une valorisation de l'action, une construction de la légitimité des centres.



Fédération Nord Pas de Calais

Centres Sociaux Connectés

L'action

8 centres sociaux et la Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas de Calais ont travaillé ensemble sur un projet d'innovation numérique et d'innovation sociale, en se basant sur une méthodologie commune, qui a pour objectif de faire entendre les besoins de tous les acteurs des centres sociaux (adhérents, salariés, bénévoles, partenaires, etc.), afin de faire émerger des solutions numériques avec l'ensemble des acteurs !

L'origine de la démarche

En 2016, la question du numérique était déjà centrale au sein des problématiques sociales de territoire des centres sociaux. La dématérialisation des démarches administratives s'étant accélérée, les centres sociaux se sentaient dépassés par certaines questions des habitants, qui exprimaient de plus en plus le besoin d'accompagnement en termes de numérique. 8 centres sociaux de la métropole de Lille (Lille, Faches Thumesnil, Roubaix, Tourcoing) ont décidé de mutualiser leurs efforts pour répondre à cet enjeu sociétal.

Les impacts

Le projet Centres Sociaux Connectés a permis :

- La création de solutions numériques et d'innovations sociales au sein des 8 centres sociaux et de la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-De-Calais.
- Le développement de nouvelles méthodes de travail collaboratives et agiles entre les acteurs.
- Le rassemblement des différents acteurs d'un territoire autour des enjeux de l'inclusion numérique.
- Le développement de nouvelles collaborations entre les structures et entre les territoires.
- Une montée en compétence des habitants, des salariés et bénévoles
- Le développement des pratiques numériques au sein de l'ensemble des différents services des centres sociaux.
- L'essaiage du projet auprès de plus de 50 centres sociaux des Hauts-de-France.

Les facteurs de réussite

L'implication des directeurs dans la mise en place du projet. La direction doit légitimer l'ensemble des changements afin de faciliter l'irrigation dans les différents secteurs d'activités.

- La participation de l'ensemble des acteurs des centres sociaux dans les différentes étapes pour la co-construction des solutions innovantes afin de renforcer l'impact du projet.
- Le fait d'avoir placé le numérique de manière transversale, au coeur du projet social. Le "pôle numérique" ne doit pas être décloisonné des actions et des fonctions sociales du centre social.

Partenariats

- Etat • Région • CAF • MEL • Département • Fédération nationale des centres sociaux et socioculturels de France
- WetechCare • Amnyos • Accolades • Emmaüs Connect
- Pop • SIILAB

Contact

- Stanko GRUJIC : sgrujic.npdcc@centres-sociaux.com
- Florian SOUDAIN : f.soudain@larbrisseau.com



Maine et Loire Pays de la Loire

Cyb'@njou vers Hub Connecté Pays de la Loire



L'action

Cyb'@njou est un réseau d'espaces de médiation numérique départemental qui a pour vocation de démontrer l'utilité sociale de ces structures et de les faire connaître aux acteurs du territoire. Il est animé par les Espaces de médiation numérique et permet de répondre de manière collective à des appels à projets, offres de marché public, etc.

La constitution du réseau a permis de se mettre plus facilement en lien avec les acteurs départementaux (CAF, Conseil départemental, MSA, CPAM) et de proposer des formations continues pour les médiateurs numériques sous forme de rencontres, et de créer des malles pédagogiques numériques (Fablab, codage, etc) Actuellement dans le cadre du HUB Régional CoNuMM, nous essayons d'essaimer cette expérimentation.

L'origine de la démarche

Lors des rencontres nationales et régionales qui préexistaient avant Cyb'@njou, nous ne pouvions pas échanger sur les spécificités du territoire, échanger en direct avec les institutions, les collectivités. L'éloignement des espaces de médiation numérique sur une échelle régionale ne facilitait pas la constitution d'un réseau dynamique. Le fait d'être départementalisé nous a permis d'être plus agiles, en phase avec les attentes du territoire et visibles pour les acteurs institutionnels et collectivités, qui nous reconnaissent désormais comme un acteur incontournable sur la question de la médiation numérique sur le territoire.

Les impacts

- Le co-travail avec les institutions départementales, la rédaction partagée d'une feuille de route de la médiation numérique pour le Maine et Loire.
- Le fait de rompre l'isolement de certains médiateurs numériques et la possibilité d'expérimenter à plusieurs, d'avoir rapidement des retours sur des expérimentations sur nos lieux, de nous former les uns les autres.
- La constitution d'une culture numérique commune entre les EPN, permettant d'infuser à petites doses la culture du libre, des communs, de l'accès à tous au numérique, de la création par tous au territoire du Maine et Loire et dans les centres sociaux.

Les facteurs de réussite

- L'animation du réseau
- La réussite du réseau s'est jouée à la rencontre des bons acteurs, au bon moment, avec des valeurs et et des objectifs partagés

Partenariats

- Conseil départemental • CAF • CPAM • HUB CoNuMM
- SMO Anjou Numérique • Bibliopole • MSA • CARSAT
- UDCCAS • DDCS • Préfecture • CNFPT

Contact

- Laura HERAIL
- Yvan GODREAU



Vendée

Une stratégie numérique

L'action

Accompagner les centres sociaux à s'orienter vers des pratiques numériques dans des espaces décloisonnés et à s'ancrer dans une démarche de tiers lieux.

L'origine de la démarche

Depuis 2013, la fédération accompagne son réseau à intégrer le numérique dans ses projets. Parce qu'il s'agit d'un sujet éminemment actuel qui s'impose de plus en plus dans notre quotidien, parce qu'il permet de rejoindre un monde de passionnés et parce qu'il peut constituer un élément fédérateur pour les centres sociaux. La fédération a donc impulsé une évolution des pratiques en s'appuyant sur les outils numériques et sur la logique de lieu ouvert en utilisant le concept des Repair Café et des FabLab.

Les impacts

La mise en place des Repair Café, la création d'espaces plus thématiques comme les FabLab, les ateliers de reconditionnement, les ateliers numériques ont permis d'attirer de nouveaux publics dans les centres sociaux. L'arrivée d'hommes, débutants ou passionnés par l'informatique, a permis d'atteindre une mixité plus générée parmi les adhérent.e.s des centres sociaux. L'expansion et la vulgarisation des outils numériques dans la pratique des centres : imprimante 3D, brodeuse numérique, découpeuse numérique, casques de réalité virtuelle...

Un exemple : cestpossible.me/action/le-laboddassieux-un-fablab-pour-tous-a-la-maison-de-quartier-des-moulins/

Les facteurs de réussite

- L'acceptation de bousculer des pratiques usuelles et de revisiter le fonctionnement des centres
- La démarche volontariste d'utilisation et d'intégration des outils numériques
- Le fait d'avoir privilégié une démarche d'acculturation au numérique par l'intérêt, l'envie ou la passion plutôt que par l'injonction et la recherche de la seule compétence technique.

Partenariats

- Centre social de Chemillé • DDCS (aides sur fablabs jeunes) • CAF de Vendée • Programme Leader

Contact

Fédération des centres sociaux de Vendée
71 Bd Aristide Briand - Pôle associatif
85000 La Roche sur Yon - 02.51.08.96.92



Pays Picards

#Centres Sociaux 2.0/6.0/8.0

L'action

30 centres sociaux du territoire Picard ont souhaité s'investir dans la lutte contre l'illectronisme en devenant des lieux d'appropriation des enjeux numériques pour leurs usagers et leurs professionnels. L'objectif de ce projet est d'utiliser le numérique comme levier d'épanouissement et de requalification des habitants, de pouvoir avoir accès et de se former aux usages du numérique : Numérique - Accompagner - Former - Agir. 4 champs sont explorés : accès aux droits ; éducation et prévention ; nouveaux usages du numérique ; formation et évolution des pratiques.

L'impulsion de l'opération Centres Sociaux Connectés de la métropole Lilloise, pré-existante.

L'origine de la démarche

Le besoin partagé par plusieurs directeurs-trices d'échanger sur l'inclusion numérique dans les centres sociaux, induit par une demande croissante des habitants sur un besoin d'accompagnement à l'apprentissage des outils numériques.

L'impulsion de l'opération Centres Sociaux Connectés de la métropole Lilloise, pré-existante.

Les impacts

- Un accès pour les habitants au matériel et à une connexion
- Une meilleure maîtrise des outils numériques pour les habitants, comme pour les salariés et les bénévoles des centres sociaux.
- Une acculturation aux outils et une éducation critique au numérique

Les facteurs de réussite

- Une méthodologie globale du projet permettant l'implication des centres sociaux sociaux sur l'identification des besoins et des actions à mettre en œuvre
- Une mise en place d'actions donnant une vraie place aux habitants
- Une coopération inter-centres et du temps dédié à la coordination, un portage collectif par la fédération facilitant la coordination.
- La présence de 33 équivalents temps plein répartis dans les 30 centres sociaux : 39 animateurs du numérique

Partenariats

- FEDER - Conseil Régional des Hauts-de-France • Caf de la Somme • Caf de l'Aisne • Conseil Départemental de la Somme • Conseil Départemental de l'Aisne • DDCC 02
- CARSAT • Les CEMEA • La Boite Sans Projet (organisme de formation) • le Réseau Canopé • les Centres Sociaux Connectés • La Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas-de-Calais

Contact

Fédération des Centres Sociaux des Pays Picards
Angeline Dubois - Chargée de développement numérique
à la anumeriquefcsp@gmail.com - 03.60.52.38.14



Bretagne

La mutualisation d'un poste de médiateur numérique dans les Côtes d'Armor

L'action

Dans les Côtes d'Armor, les centres sociaux de Paimpol, Guingamp, Lamballe, Plédran, Plérin et Saint-Brieuc (La Ruche et Secteur Sud Briochin) ont décidé de s'associer afin d'apporter une réponse mutualisée aux besoins d'inclusion numérique des habitants. Accompagnée par la Fédération des Centres Sociaux de Bretagne, cette mutualisation se concrétise par la création d'un poste de médiateur numérique itinérant. Financé par la Caisse D'Allocations Familiales des Côtes d'Armor, la Conférence des Financeurs des Côtes d'Armor et la Région Bretagne, le médiateur numérique mutualisé a pour missions :

L'organisation et l'animation d'activités de médiation, d'assistance et de diffusion de la culture numérique pour tous les publics au sein de 7 centres sociaux des Côtes d'Armor.

L'origine de la démarche

La mise en place de groupes de travail et d'échange sur le numérique au niveau départemental a permis de faire émerger un besoin dans les Côtes d'Armor. Plusieurs centres sociaux ont constaté une demande croissante du public en matière d'accompagnement au numérique. Le besoin étant partagé par plusieurs centres, proposition a été faite de travailler à la mutualisation d'une réponse. La FCSB ayant obtenu des subventions pour financer ces missions, elle s'est proposée comme potentiel porteur du poste créé. Après validation par les administrateurs de la FCSB, il a été décidé de mutualiser la création de ce poste pour plusieurs centres sociaux.

Les impacts

Une demi-journée par semaine de permanence numérique dans les 7 centres sociaux engagés.

Un accueil et un accompagnement sur le numérique, formels, identifiables et plus qualitatifs pour les habitants qui ont besoin de monter en compétence sur le numérique.

Une dynamique de travail des centres sociaux autour du numérique.

Les facteurs de réussite

- Une vision commune et partagée des besoins en inclusion numérique
- Un soutien financier des partenaires

Partenariats

- Conférence des financeurs des Côtes d'Armor
- CAF des Côtes d'Armor

Contact

Fédération des centres sociaux de Bretagne
Antoine POTIER, délégué Fédéral FCSB
06.01.74.95.25 - antoine.potier@centres-sociaux-bretagne.fr



Drôme et Allier

Une coordination Promeneurs du net

L'action

Les fédérations du Puy-de-Dôme Allier et de la Drôme se sont positionnées sur la coordination départementale du dispositif Promeneurs du Net déployé nationalement par la CNAF.

À destination des professionnels jeunesse de tout type de structure (centres sociaux, MJC, Missions Locales, MDA, etc), les promeneurs du Net veulent poursuivre l'action éducative en ligne, en allant là où sont les jeunes. Ils veulent légitimer leur présence en ligne en direction des jeunes et améliorer l'éducation au numérique.

La Fédération coordonne donc un réseau de professionnels variés, construit et anime des programmes de rencontres et de formations, assure le suivi individuel et collectif de tous les Promeneurs du territoire.

L'origine de la démarche

La coordination a été confiée à ces fédérations départementales au regard de :

- Une capacité à travailler en réseau avec des structures, institutions dans des situations diverses et l'opportunité de faire du lien avec d'autres réseaux.
- Une expertise des centres sur la jeunesse et l'opportunité d'animer un réseau départemental en conservant l'approche « centres sociaux » qui aborde la jeunesse comme partie prenante de la société.
- Un engagement sur les questions du numérique et l'opportunité de se positionner comme un acteur reconnu sur la question
- Le besoin des acteurs jeunesse de se qualifier sur le numérique
- Le souhait de travailler la dimension du numérique dans les pratiques du réseau des centres sociaux.

Les impacts

Pour la fédération :

- Le recrutement ou la mise à disposition d'une coordination (0,5 ETP financé pour un département)
- La reconnaissance comme acteur privilégié de l'animation de réseau auprès des partenaires (Caf, département), le

renforcement des partenariats institutionnels existants.

- L'ouverture à d'autres sollicitations partenariales.
- Un lien avec des structures non fédérées.
- L'engagement d'un chantier fédéral sur le numérique.

Pour le territoire :

- L'amélioration de l'interconnaissance des acteurs et des structures locales.
- La réflexion collective autour de l'évolution des métiers de l'animation et de l'éducation.
- La montée en compétence des professionnels volontaires sur les questions numériques.

Pour les structures :

- Le développement de la culture numérique, le partage de nouveaux projets, outils et compétences, échangés avec les collègues.
- La possibilité d'investir la question du numérique en ayant un « label » qui donne une légitimité à la fédération comme aux salariés.
- La mise en réseau facilitée avec d'autres partenaires du territoire
- Une présence éducative en ligne, qui renforce le lien avec les jeunes

Les facteurs de réussite

- L'animation du réseau (être présent sans trop solliciter les professionnels) et le programme de rencontres et formations (faire groupe, faire progresser chacun à son rythme et amener de nouvelles pratiques et réflexions)
- Le lien et la place de ce projet à construire dans les missions globales de la Fédération
- La qualité du partenariat avec les financeurs

Partenariats

- CAF • départements • MSA • DDCSPP

Contact

- Drôme : Cécile BISILLON - fede1.cs26@gmail.com
- Allier : Aurélie MANDARON - federation.csx03@gmail.com



3.

Des pratiques inspirantes dans notre réseau

3.1 Accès aux matériels à bas coût, gratuits ou reconditionnés

Si l'équipement informatique en France est massif pour de nombreux ménages ainsi que la capacité à se connecter, il subsiste néanmoins une frange de la population qui n'a pas les moyens d'acheter un ordinateur, une tablette, un smartphone ou qui ne peut pas payer, pour soi ou sa famille, des forfaits internet ou téléphone. La question se pose donc pour ces publics de savoir comment favoriser leur accès au matériel et aux réseaux.

Par ailleurs, nous connaissons tous l'impact de la fabrication des équipements numériques sur l'environnement, tel que le définit le programme Ordi 3.0.

Là encore, les centres sociaux font preuve d'imagination, que ce soit pour créer des ateliers de reconditionnement à partir de dons d'administrations, d'entreprises ou de personnes privées, pour mettre à disposition des publics précaires les ordinateurs en seconde vie, pour organiser des ateliers de réparation afin de lutter contre l'obsolescence programmée ... Ils nouent également des partenariats afin que l'accès Internet devienne un droit réel pour le plus grand nombre.

Le regard d'Ordi 3.0



La production et l'usage des équipements informatiques et électroniques ont de très considérables conséquences écologiques : épuisement des ressources, effet de serre, destruction de la couche d'ozone, consommation d'énergie, pollution par les métaux lourds et les perturbateurs endocriniens. Pour fabriquer un ordinateur, il faut l'équivalent de 100 fois son poids en matières premières. Ce ratio passe à 16 000 pour réaliser une puce électronique ! Rallonger la durée de vie de ces équipements par le réemploi est une nécessité impérieuse quand : « Actuellement, les appareils sont renouvelés tous les 18 mois en moyenne, alors que leur durée de vie technique est de 7 à 8 ans » (Fabrice Flipo, *La Face cachée du numérique*, www.ordi3-0.fr/impact-environnemental-numerique.htm).





Centre social Pasteur Cholet

À portée de Clics Mise à disposition d'ordinateurs reconditionnés

L'action

Mise en place d'un parcours d'initiation au numérique gratuit pour les personnes en insertion (9 sessions de 3 heures pour 8 personnes par groupe).

Les personnes formées sont orientées par des travailleurs sociaux ou des accompagnants de personnes en insertion permettant de faire entrer un public que l'on ne connaissait pas.

En début de formation, un PC reconditionné sous linux est offert aux personnes en insertion. Celles-ci le configurent et apprennent à s'en servir. Elles le garderont par la suite. Via des bénévoles, le centre social maintient un suivi à long terme.

L'origine de la démarche

- Demande de formation pour des personnes en insertion.
- Constat du manque d'équipement des personnes accueillies en formation

Les impacts

- Des personnes ont repris confiance, ont créé des relations sociales.
- Des personnes savent faire des démarches en ligne.
- Les personnes repartent équipées de l'ordinateur qu'elles ont configuré.

Les facteurs de réussite

- Le lien avec le réseau des prescripteurs locaux.
- La convivialité mise en place lors des temps de rencontre.

Partenariats

- Département du Maine et Loire (Financeurs)
- Réseau Cyb'@njou (Porteur du dispositif à portée de clic)
- Les travailleurs sociaux du territoire • MSAP
- Pôle Emploi • etc.

Contact

Centre social Pasteur - Cholet



Centres sociaux de Brest

Un tarif social pour un accès à internet

L'action

Démarré en 2009 dans le quartier de Kérourien à Brest, le projet « Internet Pour Tous » est déployé aujourd'hui dans 11 quartiers de Brest, ce qui représente 6 000 logements. Le dernier en date est le secteur Pen ar Creac'h / Kerbernard. L'objectif de ce dispositif est de proposer dans les quartiers d'habitat social de Brest métropole, une offre d'accès à Internet à moindre coût (1,19 euros/mois/logement) et un accompagnement des habitants pour s'équiper, se former aux outils et gérer leur contrat en téléphonie/TV/Internet.

L'origine de la démarche

Malgré une progression des connexions, les personnes en habitat social restent pour une part en difficulté face aux outils du numérique. C'est à partir de ce constat que Brest Métropole Océane a développé une politique publique d'inclusion numérique sous la forme d'un volet social de l'aménagement numérique du territoire, basé sur une offre d'accès à bas coût. Mais comme nous savons que l'accès n'est qu'un élément des usages, cette politique associe à cet accès un possible équipement, un accompagnement et une formation aux premiers pas numériques, une animation du territoire et un soutien des associations de consommateurs dans le choix des offres ou le changement d'opérateur.

Les impacts

Aujourd'hui, le service est adopté sur 11 secteurs représentant 6 000 logements. Les personnes, la plupart non connectées, qui choisissent l'offre et l'accompagnement représentent environ 15% des habitants. Ce sont majoritairement des foyers très modestes (dont la majorité bénéficie de minima sociaux), des personnes isolées et des familles monoparentales. Les bilans réalisés montrent que les personnes n'avaient pour la plupart jamais touché à un ordinateur. Elles reconnaissent d'ailleurs que, sans l'accompagnement (équipement et ateliers), elles n'auraient pas osé se lancer. Un dispositif de reconnaissance des compétences de base, le Visa Internet, permet également aux

personnes de faire valoir de nouvelles compétences, dans le cadre d'une recherche d'emploi par exemple. Pour certaines personnes, ce dispositif permet de sortir de l'isolement, de rencontrer d'autres personnes et d'agir avec elles à l'échelle de leurs quartiers.

Les témoignages des bénéficiaires font sens pour l'ensemble des partenaires du projet : ils décrivent le chemin parcouru sur les usages multimédia, mais aussi ce que cela a changé socialement dans leur quotidien. Du côté des autres locataires, nombreux sont ceux qui votent favorablement pour le dispositif, par solidarité avec leurs voisins les plus modestes. Une réelle dynamique de développement social solidaire et local est engendrée par le dispositif « Internet pour tous en habitat social ».

Les facteurs de réussite

Un accompagnement de proximité, qui fait la singularité du dispositif, est proposé en partenariat avec les acteurs des quartiers, notamment les centres sociaux :

- L'équipement des habitants en ordinateurs à bas coût en partenariat avec l'association Un peu d'R ;
- Des ateliers d'initiation à internet et à l'informatique proposés gratuitement par les équipements de quartier et/ou les associations partenaires du quartier ;
- Des conseils juridiques sur les abonnements à Internet en partenariat avec l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV) et la Confédération Syndicale des Familles (CSF), associations représentantes des locataires et de défense des consommateurs.

Partenariats

- Brest Métropole • Association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV) • Confédération Syndicale des Familles (CSF) • associations représentantes des locataires et de défense des consommateurs • Brest Métropole Habitat • la Recyclerie "Un peu d'R" • Numéricable/ SFR

Contact

guy.abalain@caffinistere.cnafmail.fr



Centre social de Quimper Les Abeilles

Reconditionnement et distribution d'ordinateurs sous Linux

L'action

Le centre social des Abeilles de Quimper, avec l'aide technique de Linux Quimper, récupère des ordinateurs déclassés auprès des administrations, des entreprises et des particuliers.

Ces ordinateurs sont reconditionnés avec des logiciels libres autour du système GNU/Linux. Ils sont ensuite attribués gratuitement en priorité aux personnes et aux associations en situation financière difficile.

L'origine de la démarche

Le centre social des Abeilles s'est doté d'un projet nommé «Les Abeilles numériques». Celui-ci a pour but de satisfaire les besoins de ses adhérents, des habitants du quartier et de s'ouvrir vers la jeunesse.

Le projet des Abeilles numériques a pour objectifs de :

- Lutter contre la fracture numérique avec des ateliers, permanences numériques et la distribution d'ordinateurs reconditionnés.
- Favoriser la participation de la jeunesse à la vie du centre par un grand temps fort « cosplay et jeux vidéos » et des stages axés sur la découverte d'activité numérique pédagogique
- Accéder à la compréhension des enjeux de ces nouvelles technologies par des moments d'échanges entre professionnels et grand public.

Un des plus gros volets de ce projet est le reconditionnement des ordinateurs. Depuis 2009, le Centre des Abeilles et Linux Quimper se sont engagés dans une redistribution gratuite d'ordinateurs déclassés :

- Pour permettre l'accès à l'informatique aux personnes et associations qui en sont écartées pour des raisons économiques
- Pour limiter le gaspillage du matériel informatique et réduire les déchets
- Pour développer l'usage des logiciels libres

Les impacts

En 10 ans d'activité, près de 2300 ordinateurs ont été récupérés et redistribués.

Les redistributions ont lieu après une présentation simple du système GNU/Linux qui est équivalent à Windows de Microsoft ou MacOS d'Apple mais libre et gratuit.

Ces ordinateurs, grâce aux logiciels libres et à GNU/Linux, sont utilisables immédiatement, gratuitement et en toute légalité dans tous les domaines de l'informatique comme la bureautique, internet, le graphisme, l'audio-vidéo, etc.

Les facteurs de réussite

- Un accompagnement du public sur les usages et notamment la découverte du système d'exploitation Linux
- Un partenariat fort avec les donateurs

Partenariats

- Association Linux Quimper et des administrations qui font dons de matériel déclassés

Contact

direction@centredesabeilles.fr



3.2 Formation et apprentissages

Partout, les centres sociaux sont des lieux d'apprentissage et de formation : cours de langue, initiation à l'informatique, réparation d'objets, aide à l'insertion professionnelle... Par les formes variées d'apprentissage qu'il propose, par l'interactivité qu'il facilite, le support numérique constitue un point d'appui intéressant pour enrichir les approches des équipes des centres sociaux. Il permet aussi de développer de nouvelles compétences (autre registre cognitif) et de favoriser la coopération et l'inter-relations.

A l'instar des cours d'alphabétisation mis autrefois en place pour lutter contre l'illettrisme, de nouveaux ateliers sont aujourd'hui dédiés aux apprentissages numériques afin de répondre au problème de l'illectronisme. Il s'agit là d'aider les personnes à comprendre l'univers numérique et à pouvoir y évoluer, afin de développer des réseaux et liens, et d'accéder à des droits, biens et services.



Association des centres socioculturels des 3 Cités

Tous connectés

L'action

L'action vise à promouvoir l'usage des outils numériques devenus indispensables au quotidien à tous les publics, qu'ils soient défavorisés, migrants, dépourvus d'outils numériques, en cours et/ou en difficulté d'appropriation... mais aussi dans le but d'acquérir une expérience plus experte de ces outils.

Le centre social propose différentes approches et met à disposition plusieurs postes de travail afin de répondre au plus grand nombre de demandes. Les séquences peuvent être différentes selon les périodes d'accueil : initiation, dépannage, démarches en ligne, aide et foire aux questions, équipement de matériel à bas coût, accompagnement au choix de logiciels...

L'origine de la démarche

Une prise de conscience que la fracture numérique était de plus en plus patente et différente en fonction des personnes (accès à des services institutionnels, usage d'outils devenus incontournables : téléphone portable, ordinateurs et leurs applications les plus pertinentes, équipement à bas coût...).

Les impacts

L'envie d'habitants du quartier de s'intéresser et de persévérer pour accueillir des outils suffisants face à une fracture numérique de plus en plus marquée.

Les facteurs de réussite

- Des postures d'entraide
- Une fréquentation facilitée de l'atelier
- La possibilité de demandes d'aides à l'équipement
- La confiance donnée aux animateurs et le plaisir de l'échange.

Partenariats

- Les Ateliers du Bocage « La Boutique d'Emmaüs » (réduction supplémentaire de 10% sur du matériel recyclé et rénové à des prix déjà très concurrentiels)
- Le Foyer Marie-Louise Troubat (foyer logement municipal pour personnes âgées)
- Le Groupement des Entreprises et des Associations « Silver-Geek »
- La Mission Locale d'Insertion qui tient des permanences dans notre espace
- La Caisse d'Allocations Familiales
- Le Collège Ronsard
- L'Association l'Espoir qui porte un projet d'aide administrative

Contact

accueil@3cites-csc86.org



Maison pour Tous Abbeville Centre social Pierre-Leclerc

Parcours d'Insertion Professionnelle par le numérique (P.I.P.)

L'action

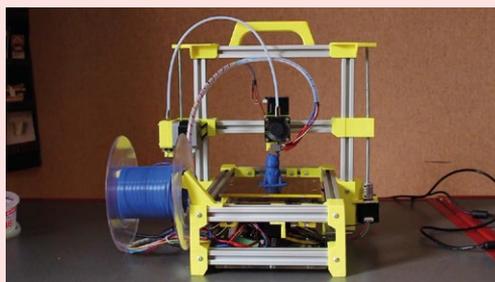
Le centre social a mis en place des parcours de découverte et d'initiation technique. D'une durée de 30 heures, ils permettent aux jeunes et adultes éloignés de l'emploi de découvrir les fonctionnalités et potentialités de différentes machines (découpeuse laser, imprimantes 3D, fraiseuse CNC, plotter de découpe vinyle, brodeuse numérique...). Ils peuvent acquérir des compétences techniques de base en modélisation et programmation grâce à des logiciels simples d'utilisation comme Sketchup ou Inskape et matérialiser les apprentissages par la production d'objets.

L'approche privilégiée est celle de la pédagogie active. De plus et surtout, l'action peut favoriser l'émergence de projets professionnels.

L'origine de la démarche

Le numérique prend une place de plus en plus importante dans notre quotidien. Sur le plan professionnel, c'est un véritable enjeu pour la décennie à venir. Le centre social a développé depuis 2015 une fabrique numérique composée de différentes machines. En parallèle, l'équipe numérique est montée en compétence, tant technique que pédagogique.

La mise en place de cette action correspond à un réel besoin sur le territoire abbeillois et le Vimeu industriel. En effet, de nombreuses entreprises peinent à recruter des salariés qualifiés ou tout simplement attirés par les filières numériques, techniques et scientifiques. De plus, les métiers d'artisan numérique et de Fab manager sont amenés à se développer dans les années à venir.



Les impacts

- La démocratisation et la vulgarisation d'outils numériques pour des personnes éloignées de l'emploi
- Une confiance en soi grâce aux apprentissages
- Un développement de compétences techniques
- Un intérêt pour les métiers du numérique
- Le développement de liens sociaux
- Une dynamique de territoire stimulée autour de l'innovation technique et technologique
- La lutte contre l'obsolescence programmée
- Des passerelles créées avec d'autres acteurs de l'insertion et du numérique
- La visibilité de la Fabrique numérique auprès du grand public.

Les facteurs de réussite

L'existence de la fabrique numérique et de ses machines numériques.

Partenariats

- Ecole de la Seconde chance • Association Deuxième Chance • Pôle Emploi • Proméo • Partenaires financiers publics et privés

Contact

programmation@mpt-abbeville.asso.fr



Carrefour 18 (Rennes)

Ordilangue

L'action

Le centre social prend appui sur des outils numériques pour faciliter l'apprentissage de la langue à l'oral et à l'écrit et pour permettre une meilleure insertion sociale et professionnelle des personnes étrangères ou d'origine étrangère. Une occasion de réduire la fracture numérique subie par ces personnes déjà fragilisées et de travailler le passage à la lecture et l'écriture.

L'origine de la démarche

Les centres sociaux de la métropole développent depuis longtemps des actions d'apprentissage du français, à l'oral et à l'écrit, pour toute personne d'origine étrangère. Le support numérique apparaît comme un outil facilitant les apprentissages.

Les impacts

- Des progrès en français
- L'accès à un savoir accessible à tous (sitographie FLE et liste d'applications)
- Le plaisir d'apprendre
- Des méthodologies d'apprentissage riches qui permettent le développement de l'autonomie
- Du lien social et de la mixité
- Des passerelles internes et externes vers les activités et services du centre ou du quartier
- Une valorisation des ressources bénévoles des centres sociaux.

Les facteurs de réussite

- La qualité de l'accueil et l'écoute dans le centre social
- Une équipe professionnelle et bénévole porteuse de nombreuses ressources
- Des méthodes d'apprentissage dynamiques, collectives, avec la possibilité de poursuivre le travail à la maison
- Des modes de garde d'enfants proposés pour ne pas freiner la participation des parents.

Partenariats

- Financements PRI et Contrat de Ville
- Plateforme d'Evaluation et d'Orientation (PEOL)
- Réseau associatif FLE de Rennes métropole
- Associations des droits des étrangers (MRAP, CDAD, Cimade...)
- Atelier de français le Théâtre des Emotions
- Partenaires du quartier (bibliothèques, MJC, Espace Lecture, lieux culturels rennais...)

Contact

mt.numerique@assoarcs.com

3.3 Lien social

Le numérique, vecteur de lien social ! Le numérique est fréquemment associé à une communication sans frontières entre familles éloignées, amis aux quatre coins du monde, via les messageries, les différents réseaux sociaux, les tchats... Mais les centres sociaux l'ont bien compris, le numérique concourt aussi à renforcer les relations dans la proximité. La participation aux activités informatiques, l'utilisation des réseaux sociaux viennent conforter ce qu'on appelle les liens faibles, ces liens peu intenses que nous avons avec des personnes que nous côtoyons de façon plus ou moins régulière, mais qui se révèlent déterminants parce qu'ils structurent notre vie sociale et parce qu'ils témoignent de notre appartenance à une vie collective. La période de confinement a été particulièrement révélatrice de l'importance de cultiver ces liens faibles et toutes les activités en ligne portées par les centres sociaux ont contribué à laisser moins de personnes sur le côté. Occasions de rencontres, d'échanges, les démarches animées par les centres sociaux autour du numérique sont, à l'instar de toutes les actions du centre social, de formidables accélérateurs de liens sociaux !



Le regard de Antonio Casilli, professeur de sociologie (interview dans la Croix, 2013)

« Des études, et notamment celles de Barry Wellman, ont démontré que le fait d'être connecté à Internet n'éloigne pas des personnes avec lesquelles on interagit en face-à-face. Au contraire, les individus qui ont le plus de liens sociaux sont aussi ceux qui ont davantage d'interactions numériques. Autrement dit, les relations médiatisées par ordinateur ne remplacent pas celles en face-à-face, mais s'y ajoutent. Elles ne sont que la continuité de notre sociabilité par d'autres moyens. Depuis les années 2000, de nombreux travaux confirment ces résultats. Et il y a désormais un consensus autour de l'idée qu'Internet n'appauvrit pas notre vie relationnelle, mais représente une manière de la développer. [...] Ce qui se passe aujourd'hui sur Internet démontre qu'il existe aussi une force des liens numériques. Ces derniers peuvent être forts – avec des proches – ou faibles – avec des collègues, des personnes que nous avons croisées... –, mais, ensemble, ils créent un tissu social particulier qui s'appuie sur des règles de sociabilité caractéristiques de cet outil. Ces liens ont une force puisqu'ils forment une communauté à laquelle nous pouvons faire appel lorsque nous avons besoin d'informations, d'actions communes, d'entraide ou de soutien ».



Centre social municipal de Saulieu

Café Actu informatique

L'action

Des bénévoles du centre social animent des ateliers autour du numérique, en fonction des demandes exprimées par les habitants. Parfois les rendez-vous peuvent être individuels. Ces ateliers ont pour objectif d'accompagner les habitants à se familiariser avec les outils numériques, quel que soit leur niveau initial. Outre un soutien technique, ces ateliers ont pour objectif de favoriser les liens sociaux, d'où le nom Café Actu.

L'origine de la démarche

Des professionnels qui reçoivent des demandes en augmentation d'habitants concernant l'utilisation des outils numériques (tablettes, ordinateurs, smartphones).

Les impacts

La proposition d'ateliers à la carte dans un cadre convivial (café, etc.) donne un caractère moins formel et permet aux habitants de solliciter l'aide des bénévoles de manière décomplexée, sans enjeu de compétitivité et de niveau à atteindre.

Une valorisation des personnes dès lors qu'elles acquièrent des compétences et de l'autonomie.

Les ateliers sont aussi des lieux où se nomment des demandes et où les habitants s'expriment sur des sujets divers, et surtout où le lien social s'entretient !

Les facteurs de réussite

- Le temps consacré par l'équipe de bénévoles à chaque habitant
- Le partenariat entre la MSAP et le Café Actu
- Un nombre de rendez-vous illimités

Partenariats

- La Maison de services au public • le centre numérique de la communauté de communes • les permanences du centre social (ordres juridiques, CCI, CMP...)

Contact

centre.social.saulieu@wanadoo.fr



Centre social la Livatte

Les inst@nts numériques et les @fter

L'action

Le centre social anime des ateliers numériques collectifs et des séances individuelles afin d'accompagner des habitants du territoire dans leur appropriation des outils numériques pour communiquer, gérer leurs photos, répondre à des démarches en ligne... Au vu de l'intérêt des habitants et de ce qui s'y joue en termes de liens entre les personnes, le centre social a lancé les @fter, pour "surfer" sur les liens noués pendant les ateliers, afin d'inventer des possibles : papotes, rencontres de transmission entre les générations, projets participatifs...

L'origine de la démarche

Une forte demande des adhérents et plus largement des personnes vivant sur le territoire du centre social, en termes de maîtrise de l'univers et des outils numériques pour communiquer et remplir les démarches en ligne, et de volonté de préserver des liens sociaux.

Les impacts

- Les ateliers numériques ont été déclencheurs de nombreuses envies de la part des habitants de se retrouver et de développer d'autres projets.
- Une autonomie croissante et le sentiment de mieux savoir évoluer dans la société numérique.
- Des liens riches entre les personnes.

Partenariats

- Le CCAS et le service social de la Ville de Roanne
- Le service social départemental
- La Maison Loire Autonomie (MLA) qui gère, entre autre, le « parcours santé des aînés »
- Les associations de proximités
- La fédération des centres sociaux, l'union Rhône-Alpes des centres sociaux
- La CARSAT
- Maison Loire

Contact

accueil@centresocial-lalivatte.fr



Centre Social 1, 2, 3 Bocage, Le Montet

Club tablette

L'action

Grâce à un prêt de tablettes adaptées et à un programme d'ateliers taillés sur mesure, le centre social propose aux seniors en grande difficulté une alternative aux cours informatiques classiques pour que le numérique devienne un jeu de «grands» enfants. Il s'agit pour le centre social de permettre aux seniors de rompre un certain isolement et de rester en phase avec le monde qui les entoure en utilisant l'informatique pour leurs envies et besoins personnels.

L'origine de la démarche

Une des principales motivations chez les seniors pour accéder à l'informatique et l'Internet est de rester en phase avec les jeunes générations (bien souvent leurs petits-enfants) afin de se sentir moins isolés et de pouvoir s'inscrire dans la société qui les entoure.

De là découlent des besoins élémentaires que la tablette peut satisfaire :

Communiquer avec les proches ; Récupérer et visualiser des photos acquises avec un appareil numérique ;
Faire des recherches en ligne ; Faire des achats et des démarches administratives en ligne.

Les impacts

Le digital présente un potentiel de progrès au niveau du lien social et de l'économie locale qui a jusqu'alors été négligé. Pour de nombreux seniors, le numérique c'est aussi faire des rencontres : le développement du lien social via Internet est un fait de société. Sur les seniors connectés, 100% ont créé un compte Facebook et sont abonnés à l'infolettre du centre !

Les facteurs de réussite

L'accès au numérique, tel que conçu dans ce projet, doit être considéré non pas comme une finalité mais bien comme un outil au service de la lutte contre l'isolement des seniors.

Parmi les autres facteurs, l'accompagnement individualisé à domicile, la grande disponibilité, la capacité d'écoute, l'empathie des personnes qui accompagnent les seniors, la présence d'un assez bon réseau mobile ... et des compétences techniques pour débloquer les tablettes qui rencontrent des soucis !

Contact

123bocage@gmail.com



Centre social Hombourg Haut

Le centre social en ligne... comme si vous y étiez

L'action

Durant la période de confinement liée au Covid 19, le centre social a poursuivi l'animation de plusieurs activités en ligne sur les réseaux sociaux : Confi-café, Confi-fitness, Atelier parents-enfant, Happy-confi. Le centre social a animé du débat avec les habitants, poursuivi des activités autour du lien parents enfants... Bref, le centre social à la maison !

L'origine de la démarche

Pour garder le lien avec les habitants du territoire pendant la période de confinement, le centre social a voulu poursuivre des activités en ligne.

Les impacts

- Du lien gardé avec des habitants fragilisés par le confinement.
- Une présence du centre social auprès des familles montrant l'attachement du centre social aux habitants.
- Une dynamisme et une "pêche" qui ont pénétré dans les appartements !

Les facteurs de réussite

La mobilisation d'un animateur jeunesse en particulier.

Contact

direction@acces-hombourg-haut.com

Chapitre 3

Des pratiques inspirantes dans notre réseau

3.4 Accès aux droits

Le regard du défenseur aux droits, Jacques Toubon

Le défenseur des Droits a publié début 2019 un rapport intitulé "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics". S'il souligne que la dématérialisation peut constituer un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous et de toutes à ses droits, il insiste également sur le fait que cette transformation profonde des relations entre usagers et services publics ne peut se faire à « marche forcée », sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers. Cet objectif « ne sera pas plus atteint si cette évolution aboutit à une dé-responsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public ». Il formule également plusieurs recommandations, parmi lesquelles le fait de conserver plusieurs modalités d'accès aux services publics.

www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/dp-rappdemat-16.01.19-num.pdf



Depuis de nombreuses années, les centres sociaux disposent d'une solide expérience en matière de facilitation de l'accès aux droits par l'intermédiaire d'ateliers, d'écrivains publics, de permanences... Mais aujourd'hui, ils sont de plus en plus sollicités, confrontés à la fois à la pression des habitants perdus face à la dématérialisation des services et à celle des institutions qui souhaitent que les centres sociaux prennent une part importante dans l'accompagnement numérique des publics fragiles.

Zoom sur quelques démarches portées par les centres sociaux !



Centre social rural du canton de Grandvilliers (Oise)

Le numérique pour tous

L'action

Le centre social propose des actions diverses pour permettre aux habitants du canton d'effectuer leurs démarches en ligne :

- Ateliers d'initiation et de perfectionnement à l'informatique pour tout public sur ordinateurs et sur tablettes
- Permanences dans les agences postales du canton pour l'accompagnement aux démarches administratives
- Plages horaires d'accès libre pour permettre à ceux qui n'ont pas l'équipement nécessaire d'effectuer leurs démarches en ligne, consulter leurs mails ou utiliser des logiciels bureautiques
- Mise à disposition pour une durée de 3 mois de tablettes Ardoiz à destination de seniors isolés avec des séances collectives pour aider à la prise en main de l'outil.

L'origine de la démarche

Le centre social est situé dans une zone géographique où la fracture numérique est réelle. Bien que le département devrait être prochainement fibré, une partie de la population n'aura pas accès à internet, faute de moyens financiers.

Les impacts

- Un accès de nombreux habitants à internet pour effectuer des démarches administratives en ligne.
- L'acquisition de compétences par l'accompagnement et la formation.
- La possibilité pour tous d'accéder aux outils informatiques et numériques.

Les facteurs de réussite

- Une présence reconnue dans le territoire depuis longtemps sur ce champ avec l'Espace Public Numérique.
- Une diversité d'actions proposées pour répondre à la diversité des demandes.
- Une évolution permanente dans les réponses apportées.

Partenariats

- Communauté de Communes de la Picardie Verte
- Conseil départemental de l'Oise
- Fonds européens (Féder, Fse)
- Fédération des Centres Sociaux
- La Poste
- Msa et Caf

Contact

accueil@csrgrandvilliers.fr



Centres sociaux connectés

Une borne numérique dans les accueils des centres sociaux

L'action

L'action vise à mettre à disposition auprès des habitants une solution numérique favorisant l'accès aux droits. Une borne est développée avec des technologies "Open Source" avec comme navigateur Mozilla Firefox qui propose un mode kiosque, c'est à dire facilement configurable, bridé sans possibilité d'une navigation libre. La page web est une interface regroupant les onglets des institutions (site internet de la structure, Impôt, Préfecture, ANTS, CAF, AMELI...).

Cette solution technique permet également de récupérer les statistiques (usages et analyse sociologique des usagers). Ces statistiques sont accessibles en ligne afin d'avoir une analyse globale et par structure de l'utilisation de la borne e-administration. Cette solution peut être utilisée sur un ordinateur reconditionné spécifiquement pour cet usage.

En complément de la solution, les missions du chargé d'accueil du centre social ont été transformées afin de positionner les nouvelles tâches autour d'une personne ressource aux démarches administratives.

L'origine de la démarche

Dans le cadre de l'Opération Centres Sociaux Connectés, plusieurs ateliers collaboratifs ont été menés avec les habitants et la question de l'accès aux droit est revenue à de nombreuses reprises. De plus, dans le cadre de son financement, la CAF du Nord a demandé aux centres-sociaux du projet d'être "Point Accès Numérique CAF".

Les impacts

- Une offre d'accompagnement renforcée.
- Réduction des sollicitations autour de l'accès aux droits.
- De nouveaux habitants viennent et participent aux activités du centre social.

Les facteurs de réussite

- Ne pas dissocier l'outil de l'accompagnement.
- Associer les habitants sur le contenu et les modalités du service.

Partenariats

- Associations du territoire • CAF • Etat • Département...

Contact

f.soudain@larbrisseau.com



Centres sociaux rennais

Une informaticienne publique au service des habitants

L'action

Une informaticienne publique anime des permanences dans les halls des centres sociaux et des Espace Sociaux Communs Rennais. Elle propose un accompagnement individualisé sur l'utilisation des outils numériques à partir du propre matériel des personnes. Elle anime et développe également un réseau de bénévoles sur les 6 centres de la ville pour répondre à des problématiques repérées lors des permanences.

L'origine de la démarche

Les habitants interpellent de plus en plus les salariés et bénévoles des centres sociaux rennais de leurs inquiétudes face à la dématérialisation. En 2017, une mission d'informaticienne publique a été créée afin d'effectuer un diagnostic des besoins des habitants, de faire un état des lieux des ressources existantes sur le territoire et d'établir des préconisations, d'où la création par la suite de ces permanences et de ce réseau de bénévoles.

Les impacts

Une autonomie et une estime de soi : la différence d'appropriation des outils numériques entre générations génère un fort sentiment de dévalorisation pour des personnes, les parents notamment. Les permanences permettent à ces personnes de trouver un tiers neutre, à qui s'adresser pour pouvoir connaître le fonctionnement de leur PC, de leur smartphone. Elles peuvent ainsi aller à leur rythme grâce à l'accueil individuel, progresser et ainsi renforcer leur estime de soi.

Un maintien des liens sociaux et familiaux : venir aux permanences, c'est aussi lutter contre un isolement et un repli sur soi... avec ce sentiment que l'essor des nouvelles technologies creuse encore plus le fossé : 9 % ne savent pas lire ou envoyer un sms, répondre ou appeler.
Des freins économiques levés : en comprenant sa facture, en agissant sur des surfacturations d'options, en trouvant l'abonnement le plus adapté, en accédant à du matériel reconditionné...

Les facteurs de réussite

Une personne du champ de l'animation et du social dédiée à la question de l'inclusion numérique, qui prend le temps d'accompagner les personnes.

Partenariats

- Médiateurs sociaux numériques dans les Espaces Sociaux Communs qui accompagnent les habitants sur les démarches en ligne.
- Convention établie avec Envie 35 pour permettre aux habitants de profiter d'un ordinateur à bas coût
- Partenariat avec le CLIC, permanence à la maison des aidés et des aidants de Rennes
- Un travail en lien avec les travailleurs sociaux des centres

Contact

mt.numerique@assoarcs.com

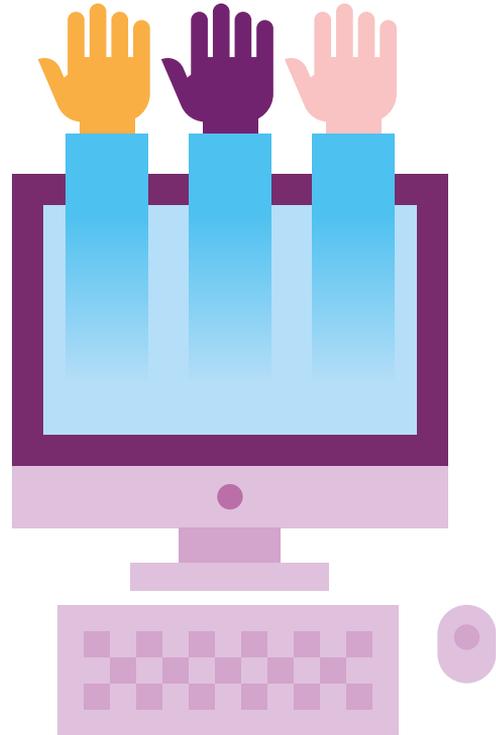


Chapitre 3

Des pratiques inspirantes dans notre réseau

3.5 Parole des habitants et démocratie

La question de la parole des habitants et de sa prise en compte est au coeur des pratiques que promeuvent les centres sociaux. Ils ont développé depuis longtemps des techniques et des outils d'animations propices à l'expression des personnes et des groupes. Mais, à l'instar des espaces habituels de prise de parole dans l'espace public, il n'est pas forcément aisé de s'afficher sur Internet, de formuler un avis sur les réseaux sociaux ou sur des sites contributifs, de voter ou de signer une pétition en ligne ... Pourtant, ces espaces pourraient être appropriés par tous grâce à des outils adéquats, un minimum de maîtrise technique, une capacité à interagir différemment, et devenir ainsi de beaux espaces de débat démocratique que ce soit dans la gouvernance des centres sociaux, ou à l'échelle du quartier, de la commune, du département, de la région, de la France et du monde ! Ils offrent aussi la possibilité de faire contribuer ceux qui ne peuvent être présents physiquement par manque de disponibilité ou en raison d'une situation de handicap...



Le regard de #Reset2022 (projet porté par la FING)

Est-il possible d'augmenter la démocratie grâce au numérique, la démocratie participative (celle qui concerne les citoyens), mais aussi la démocratie représentative (celle qui concerne les élus) ? Pouvons-nous éviter la confusion entre revendications démocratiques et populisme ? Pouvons-nous renouveler la confiance entre citoyens et élus ? Les enjeux en matière de démocratie et numérique ne manquent pas... Le numérique peut rendre les citoyens plus efficaces dans leur pratique de la démocratie. Pour que la démocratie soit réelle, il est nécessaire d'apprendre ce qu'est la démocratie et comment la pratiquer. Il faut donc fournir de l'information de qualité, éduquer au numérique et à la culture numérique tout au long de la vie, développer un esprit critique constructif, donner aux citoyens des outils d'expression,... pour pouvoir décider en tout état de cause. Il est également nécessaire de faire le lien entre les différentes communautés qui ont des intérêts différents, les faire échanger, permettre de prendre des décisions qui ne désavantagent pas une communauté par rapport à une autre.



Association des centres sociaux de Rillieux-la-Pape

Aux clics, citoyens !

L'action

La web tv des centres sociaux permet de s'approprier certains usages autour des outils numériques et de la vidéo tout en offrant aux personnes une sensibilisation à l'éducation aux médias et à l'information.

Elle offre un espace de paroles pour favoriser l'exercice de sa citoyenneté en mettant en lumière un sujet de société ou une actualité du territoire.

Les ateliers web tv sont des ateliers d'apprentis journalistes, adultes et enfants, intégrant comité de rédaction, montage, tournage, diffusion. Les stagiaires décident eux-mêmes du choix des sujets, en lien avec les temps forts du territoire.

Ces ateliers permettent d'aborder avec les personnes les thématiques de l'éducation aux médias et à l'information : qu'est-ce qu'une source ?, qu'est-ce qu'un journaliste ?, comment décrypter l'information ?, qu'est-ce que le cyber endoctrinement ?, etc.

L'origine de la démarche

Une démarche initiée dans le cadre de l'action d'éducation aux médias et à l'information des centres sociaux sur la ville, dans un contexte où il est facile de se perdre dans cette masse d'informations en continu.

Les impacts

- Une sensibilisation à l'éducation aux médias et à l'information.
- Une attitude citoyenne dans son rapport à l'information et dans sa posture en tant que « média » sur les réseaux sociaux.
- Une capacité à déceler les pièges des fausses informations et dérives complotistes au quotidien en comprenant comment se crée l'information.

Les facteurs de réussite

Des ateliers pratiques, ludiques et en lien avec la vie de son quartier.

Partenariats

Cette action se met en œuvre avec l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs de la commune :

- la Ville • le CCAS • la médiathèque • les écoles • collèges et lycées • les associations • etc.

Contact

camille.belda@csxrillieux.asso.fr



Chapitre 3

Des pratiques inspirantes dans notre réseau

3.6 Éducation au numérique et aux médias



Champ traditionnel de l'éducation populaire, l'éducation aux médias (l'image, la télévision...) est ancrée dans les pratiques des centres sociaux. Avec l'avènement du numérique, le foisonnement des écrans et la multiplication des informations, l'éducation au numérique et aux médias revêt une importance de plus en plus nécessaire. Il s'agit d'accompagner les personnes pour développer leurs capacités à décrypter les informations, à les analyser avec clairvoyance, à prendre de la distance parfois...

également à réfléchir aux traces qu'on laisse sur la toile et à la protection de ses données personnelles. Une attention particulière doit être portée auprès des parents, dans le cadre d'actions autour de la parentalité : à quel âge un écran peut-il être proposé à un enfant ?, combien de temps ?, quel contrôle sur la fréquentation des sites ? De même, comment agir auprès des jeunes, si friands de réseaux sociaux, mais pas toujours conscients des risques encourus à poster des photos ou des informations personnelles ?



Le regard de Emmanuel Porte, Injep, dans *Éducation populaire à l'ère du numérique* (septembre 2018)

Une tradition importante de la jonction entre éducation populaire, culture critique et pratiques techniques relève du champ large de l'éducation aux médias. Très tôt, les mouvements d'éducation populaire ont accompagné leur public dans l'appropriation des nouveaux moyens de communication. C'est le cas de la radio 13, du cinéma (Laborderie, 2011), de la télévision ou des NTIC (Boucher-Petrovic, 2008), ou plus récemment des web-TV ou radio. Toutes ces activités reposent sur une pratique d'abord tournée vers les contenus et leur dimension critique. Elles participent d'une lecture sociale et politique posant les nouveaux médias comme de potentiels leviers de l'émancipation de l'individu : accès à l'information, production d'une parole propre, acquisition d'expérience collective, possibilité d'un élargissement des mondes et milieux sociaux.

injep.fr/wp-content/uploads/2018/10/rapport-2018-12-educpop-numerique.pdf



Association des centres sociaux de Rillieux-la-Pape

Mediapoly, jeu de plateau

L'action

Le mediapoly est un jeu de plateau intelligent, développé par un animateur du centre social en vue de faciliter nos interventions d'éducation aux médias et à l'information auprès des jeunes. Les jeunes sont invités à jouer et répondent à des questions sur l'éducation aux médias et à l'information : qu'est ce qu'une source ?, quels médias connaissez-vous ?, que risquez-vous si vous partagez une photo d'un ami sans son consentement sur votre compte Instagram ?

Une version web a également été développée pour favoriser les interventions collectives ou lors de formation EMI auprès de professionnels du territoire.

L'origine de la démarche

Le centre social intervient régulièrement auprès des jeunes, de l'école au lycée, pour de la sensibilisation à l'éducation aux médias et à l'information.

Les impacts

- Une meilleure connaissance des nouveaux outils de communication
- L'adoption d'une attitude citoyenne sur les réseaux sociaux.
- L'accompagnement de la formation des professionnels intervenant auprès des jeunes sur les enjeux de l'éducation aux médias et à l'information, afin de faciliter leur posture.

Les facteurs de réussite

L'aspect ludique qui favorise l'implication des publics et facilite les échanges.

Partenariats

Une proposition d'intervention dans les structures de la ville et plus largement sur le territoire Nord Val de Saône et dans le réseau des centres sociaux.

Contact

camille.belda@csxrillieux.asso.fr



Centre socioculturel La Partageraie (Combe de Savoie) Escape Game Screens

L'action

Le centre social a développé un Escape game à l'attention de jeunes, pour développer leur regard critique sur leurs activités en ligne.

Dans une grande salle, 3 espaces sont aménagés et représentent 2 chambres d'ados et 1 PIJ. Un groupe de 15 personnes maximum est accueilli, une énigme est proposée. Le groupe est ensuite divisé dans les 3 espaces avec 1 animateur par espace. Chaque groupe a 45 minutes pour résoudre des énigmes en lien avec la thématique de leur espace : chambre d'ados (Jeux vidéo et réseaux sociaux), PIJ (*fake news*). Ensuite, il y a une mise en commun des 3 groupes et une résolution collective de l'énigme transversale.

L'origine de la démarche

Une interpellation du collègue auprès du centre social, face à un manque de recul des jeunes sur leurs usages du numérique et des réseaux sociaux. A la suite de la mise en place locale d'un groupe de travail, une action de prévention sur les usages du numérique a été envisagée.

Les impacts

- Une meilleure pratique quotidienne du numérique, avec une prise de conscience du jeune et des parents de l'impact possible dans la vie quotidienne et dans la construction de la personnalité d'un usage sans filtre et sans prise de recul.
- Une meilleure connaissance de l'apport positif des technologies du numérique dans notre vie quotidienne.
- Un partenariat local impulsé à partir de cette dimension.
- Le développement de connaissances des équipes en termes de numérique et une appropriation de nouveaux outils de travail.

Les facteurs de réussite

Le côté ludique, qui permet d'accueillir tous les âges, dédramatise l'approche de l'usage personnel et facilite les apprentissages !

Partenariats

- Animation jeunesse du Centre Social
- Service Jeunesse de la Communauté de Commune de Cœur de Savoie
- CPE et infirmière scolaire du collège,
- La future CPTS de la maison de santé

Contact

aca.stpierre@wanadoo.fr



Centre social Saint-Jean-en-Royans

Murder Party

L'action

Murder party est un grand jeu où il faut résoudre une enquête autour d'un meurtre. Il traite des données, de son identité en ligne, des traces laissées sur le numérique.

L'origine de la démarche

Un constat de départ autour du numérique met en évidence la richesse des outils mais aussi ses inconvénients : aspect chronophage, traces numériques, intrusif, doudou moderne, manque de cadrage familial sur les usages...

S'il est facile d'en discuter directement avec les jeunes, il est plus difficile de les mobiliser avec éventuellement leurs parents sur des soirées formelles autour de la prévention numérique. Il manque l'aspect ludique, «non culpabilisant».

La structure a eu la volonté de trouver une entrée ludique pour mobiliser les jeunes et leurs parents, afin de pouvoir discuter de cette thématique.

Les impacts

- Réussir une prise de conscience des jeunes et des parents sur les traces numériques laissées volontairement sur la toile.
- Réussir à enclencher des échanges, discussions, témoignages, autour du numérique, sans passer par le cadre formel d'une soirée d'un échange thématique.
- Passer de manière simple et fluide, du temps ludique aux temps d'échanges sur le numérique.
- Positionner la structure auprès du public et de ses partenaires comme un lieu ressource pour discuter du numérique et des jeunes sur le territoire.

Les facteurs de réussite

- Mobilisation et participation active des jeunes, de leurs parents sur cette animation.
- Discussions avec les jeunes et leurs parents à l'issue de la murder party.
- Prise de conscience des traces laissées sur les différents réseaux sociaux et des informations personnelles collectées par ces différents sites, applications ...

Partenariats

ANPAA (Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie) sur l'aspect impact du numérique

Contact

activ-royans.direction@orange.fr



Réseau Parentalité 62

Télé, ordi, tablette, téléphone, Tim et Lila nous questionnent

L'action

A quel âge est-il conseillé d'offrir une console de jeu ? Peut-on laisser un jeune enfant choisir seul son programme ou ses jeux vidéo ? Vous ne savez pas ? Un jeu Tim et Lila a été élaboré sous forme du jeu les Incollables, avec les acteurs du REAAP et des familles du Bassin Minier du Pas-De-Calais.

L'origine de la démarche

En 2012, les acteurs du comité local REAAP Familles en sol mineur (Bassin Minier) décident de s'emparer collectivement de la question des incidences des écrans dans la vie quotidienne, avec une porte d'entrée «problème» à l'époque. Un groupe de travail se constitue sur la thématique des "Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication" (NTIC) avec des parents et des professionnels. Des ateliers d'échanges et un travail de recueil de paroles permettent de poser ce qui est positif, ce qui pose problème et les besoins au sein des familles.

En 2014, le groupe de travail, accompagné par un professionnel du jeu et de la communication, se met en mode création d'un jeu avec la volonté de n'être ni dans le «attention danger !», ni dans le côté donneur de leçons/ mode d'emploi.

En mars 2015, *Télé, ordi, tablette, téléphone... Tim et Lila nous questionnent* est diffusé à 1500 exemplaires.

Les impacts

Notre jeu de questions/réponses, support aux échanges, né d'une action collective est animé sur tout le département du Pas-de-Calais par des partenaires au sein de leurs structures (écoles, centres sociaux, RAM, villes, etc.).

Il est identifié comme une ressource pédagogique dans plusieurs circonscriptions de l'Education Nationale. Des exemplaires sont régulièrement demandés par différentes structures en France (médiathèques, centre de documentation, associations, PMI, Education Nationale...).

Le jeu est mis en lien sur le site "3 6 9 12 - Apprivoiser les écrans et Grandir" de Serge Tisseron.

Les facteurs de réussite

- L'action collective à partir d'une problématique commune aux parents et aux professionnels.
- Le lien maintenu entre les acteurs au fil du temps.
- La communication sur le projet aux différentes étapes de la création, au lancement de l'outil et sur son utilisation.

Partenariats

- Les centres sociaux • les associations • la circonscription Education Nationale • le Service social en faveur des élèves à l'échelle du territoire du comité local "Familles en sol mineur" • la Caf du Pas-de-Calais.

Contact

- sfumery.npdc@centres-sociaux.com
- melanie.csmazingarbe@gmail.com



3.7 Créativité

Programmation de jeux vidéo, impression 3D, découpage papier ou vinyle, musique assistée par ordinateur, l'univers numérique permet d'inventer, de réinventer. C'est sur des projets culturels, artistiques, ou tout simplement sur une réparation dans un repair café, que le collectif peut s'essayer à l'intelligence collective, à l'entraide, à l'échange de savoirs. La créativité est sollicitée dès lors qu'il s'agit de résoudre des problèmes ou de s'adapter aux évolutions de son environnement afin de produire une réponse originale. Elle fait appel à un processus fait d'interactions entre ses propres expériences, ses connaissances en termes de culture et de technologie, mais elle nécessite aussi et surtout de l'imagination et la réflexion de tous. La créativité constitue un formidable levier pour co-construire un mode de développement adapté à chaque contexte.

**Le regard de Frédéric Moreau,
délégué de la Fédération des
centres sociaux de Vendée**

L'attractivité des outils numériques, couplée à des activités traditionnelles qu'elles soient culturelles ou manuelles fédère des personnes de classes sociales différentes, d'origines différentes. C'est donc à travers sa capacité fédératrice et créatrice, que le numérique peut être considéré.

Le numérique représente un facteur de créativité notamment lorsqu'il réinterprète les pratiques culturelles et artistiques.

Ainsi, réunir dans un seul lieu, des passionnés du numérique, des créateurs, des habitants, favorise l'intelligence collective et les élans créateurs. D'ailleurs, nous pourrions nous inspirer des trois qualités clés d'un développement territorial, recensées par Ricardo Florida, Docteur de l'Université Columbia : la technologie, le talent (créativité et savoirs) et la convivialité comme facteur d'attractivité et de dynamisme. Il est ainsi possible pour les centres sociaux au travers de leur accueil et de leurs espaces ouverts de créer les conditions de l'innovation, de la créativité en favorisant la rencontre de couches sociales différentes mais connaissant un intérêt individuel commun : le numérique. Cela nécessite de pouvoir accueillir des projets non prévus en interne, basés sur des envies collectives mais aussi parfois individuelles s'élargissant au fur et à mesure de l'avancée du projet.

Ainsi, fabriquer des visières pendant le confinement, des pièces détachées qui évitent de changer un matériel, mais aussi des œuvres d'arts audio ou vidéo, allier la performance numérique à la créativité manuelle, c'est croiser des mondes différents, c'est créer des espaces de mixité culturelle.



Centre Social et Culturel de Bohain

Atelier Impression 3D Seniors

L'action

L'action s'adresse aux seniors. Elle consiste à créer un objet 3D via un logiciel de CAO (Conception Assistée par Ordinateur), par exemple un porte clés personnalisé, imprimé ensuite en 3D.

L'origine de la démarche

Cette action avait pour but de dédramatiser les nouvelles technologies, telles que l'impression 3D auprès d'un public composé de seniors, en proposant autre chose que les activités traditionnelles liées au numérique (traitement de texte, utilisation d'un PC...)

Les impacts

Des résultats très positifs, avec des seniors qui ont pu découvrir une nouvelle technologie et l'essayer et se rendre compte que ce n'est pas forcément compliqué !

Les facteurs de réussite

- La simplicité des explications
- La curiosité : les participants souhaitent découvrir la réalité virtuelle via un prochain atelier.

Partenariats

L'action est proposée par le dispositif «En Terre Connectée» porté par l'AVES et le centre social et culturel de Bohain

Contact

direction.csc.bohain@orange.fr



Andyvie, Bourbonnais

Arts et Co - Le Fab Lab

L'action

Afin de pérenniser et développer les actions pour la population, l'Asso propose ses compétences à de nouvelles activités économiques (Numérique et communication, prestation d'animation, service de location)

L'origine de la démarche

Nous avons repéré que beaucoup de jeunes étaient en décrochage scolaire et passaient leur temps sur les PC... De plus nous avions des compétences non valorisées par des animateurs, adhérents et bénévoles du centre. Nous voulions être innovants et proposer des solutions numériques nouvelles aux habitants.

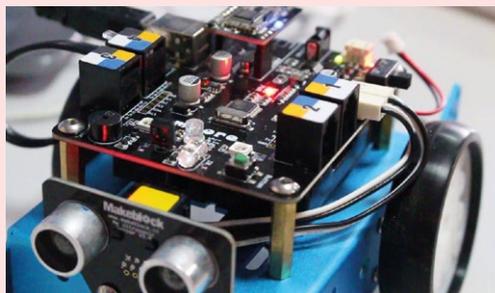
Les impacts

Au départ Arts et Co permet de valoriser le travail des jeunes en réinsertion par le biais d'un parrainage jeune / professionnel.

Grâce à l'aide de la MSA, nous avons construit une imprimante 3D de 1 mètre cube avec un jeune en situation de handicap.

Nous avons aujourd'hui 38 jeunes en étude ou en décrochage scolaire qui sont passés par le FABLAB, soit en stage ou sous forme de premier contrat, auto entrepreneur.

À la suite d'une baisse de dotation de l'État et à la perte d'un poste dans notre structure, nous avons développé l'entreprise Art et Co afin de palier à ces baisses de financement et de ne licencier personne.



Les facteurs de réussite

- La motivation des jeunes et le fait de se débrouiller seul...
- S'adapter
- Rechercher et travailler en équipe

Partenariats

- CUD • EUROPE • Spark Lab • CAF • MSA

Contact

c.verriele.pro@gmail.com



ODDAS

Le Laboddas'sieux, un FabLab pour tous

L'action

Le centre social ODDAS développe un projet de médiation numérique aux multiples facettes (FabLab, laboratoire de reconditionnement, formation) dans la maison de quartier des Moulins Liots, située au cœur du quartier prioritaire de Fontenay-le-Comte en Vendée.

L'origine de la démarche

Au cours de la réécriture du projet social 2016-2019 et à travers les consultations publiques, de nombreux besoins ont été clairement identifiés sur le territoire, en particulier ceux concernant l'impact des nouvelles technologies sur la vie quotidienne : accès aux droits lié à la dématérialisation des services publics, maintien des liens familiaux à travers la communication électronique, accès à l'emploi, aux loisirs, aux outils de création... Or, si les nouvelles technologies ne créent pas nécessairement des inégalités, leur non-maîtrise les renforce.

Un FabLab pour tous en tant que lieu ouvert d'échanges et de pratiques autour de la fabrication numérique fait partie d'un projet plus vaste, né en mai 2016 à l'issue d'un séminaire regroupant les administrateurs, les bénévoles et les salariés du centre social, accompagnés par la fédération des centres sociaux de Vendée. Progressivement, nous avons aménagé les lieux avec les habitants afin de les rendre accueillants et fonctionnels. Aujourd'hui, la maison de quartier des Moulins Liots dispose :

- d'un espace FabLab,
- d'un espace de formation et d'accès public à internet de 8 postes en réseau,
- d'un laboratoire informatique labellisé Ordi 3.0,
- d'un espace de bricolage traditionnel créé par des adhérents/bénévoles retraités,
- d'un espace mutualisé avec une association locale à l'étage,

- d'un espace de convivialité et d'une cuisine.

Les impacts

Démocratisation des outils numériques, échanges de savoirs entre générations, créativité, convivialité...

Le FabLab offre une occasion de réinvestir et de partager des connaissances et des compétences acquises lors de la vie professionnelle.

Les relations jeunes-adultes et jeunes-seniors se font de manière plus spontanée puisqu'ils fréquentent le même lieu et partagent des centres d'intérêts communs.

De jeunes adultes n'ayant pas encore l'accès à l'emploi s'investissent dans le projet et développent de nouvelles capacités relationnelles et organisationnelles.

De nombreux habitants sont sensibilisés à travers le FabLab à l'esprit «Do it yourself» et «Do it with others». Cela questionne leurs modes de consommation et provoque des discussions et des prises de conscience sur leur éco-responsabilité et celle des autres.

Les facteurs de réussite

Il ne faut pas attendre d'avoir les conditions optimales pour se lancer dans un tel projet. Inutile de tout savoir avant de commencer. Il est préférable de tabler sur les compétences des gens qui rejoignent progressivement le centre.

Il faut avant tout créer un lieu de vie accueillant et convivial, où les gens se sentiront bien.

Partenariats

- DDCS • CAF • Préfecture

Contact

numerique@oddas.fr



3.8 Territoires

D'emblée, quand on dit "territoire", on pense à l'espace géographique. Dans leur territoire d'intervention, les centres sociaux savent exploiter le numérique pour animer la gouvernance et le travail d'équipe, pour prolonger le lien aux adhérents, aux partenaires avec les mails, les newsletters, les visio-conférences, les outils collaboratifs, les réseaux sociaux... Le contact humain restant la base de toute communication, ils savent aussi faire vivre la proximité au territoire sous forme d'itinérance en particulier en "nomadisant" les outils numériques.

Mais il est un territoire que les centres sociaux ont peu investi, si ce n'est avec les promeneurs du net, c'est le territoire virtuel, celui des jeux vidéo, tels que *Animal Crossing*, *World of Warcraft*, *Minecraft*, *League of Legends*... Or, de très nombreux publics les fréquentent, à savoir des jeunes, des addicts sans distinction d'âge, des personnes parfois très isolées... Très certainement, le réseau des centres sociaux doit s'emparer de ce sujet et réfléchir à la manière d'explorer ces nouveaux mondes afin de créer le lien avec ces publics que nous n'arrivons pas souvent à contacter dans les centres sociaux.



Centre socioculturel Gevrey-Chambertin

Espace numérique itinérant

L'action

Le centre social, qui intervient sur 55 communes (30 000 habitants) propose des actions diversifiées auprès des seniors dans différents villages, en lien avec les mairies. Pour cela, une animatrice numérique se déplace sur 5 communes. Elle y propose des cours hebdomadaires, des ateliers thématiques à la séance, des coups de main pour les dépannages et questions urgentes et participe à des actions en lien avec le numérique (spectacle, visites, salons...)

Aujourd'hui, le centre social explore de nouvelles pistes en direction d'autres publics : débats en direction des parents sur l'usage des réseaux sociaux, organisation d'un Festival des Usages Numériques, réflexion sur l'accueil d'une dynamique FabLab, participation à la création d'un portail citoyen permettant l'inscription aux activités par les habitants directement via un compte et une plate forme internet.

L'origine de la démarche

Une demande récurrente d'habitants seniors de participer à des activités autour du numérique est constatée. Des attentes qui ont évolué depuis les traditionnels cours d'informatique, vers les usages (tablette et smartphone, messagerie, skype, réseaux sociaux, démarches administratives).

Les impacts

- Des seniors accompagnés et autonomes
- Des seniors dans l'appropriation des usages numériques
- Un partage d'expérience entre seniors
- Une valorisation des compétences et savoirs
- Des pratiques favorisant la lutte contre l'isolement.

Les facteurs de réussite

- L'adhésion des élus des territoires
- Les compétences de l'animatrice, tant techniques que relationnelles
- La souplesse de l'action (itinérance, adaptabilité des contenus abordés)

Partenariats

- la Communauté de communes
- Les communes
- Les Caisses de retraite • Caf • Conseil départemental
- La direction des affaires culturelles
- Les associations • foyer rural • MJC

Contact

solidarites@ccgevrey-nuits.com



Vendée Germaine

L'action

Un café numérique mobile pour sensibiliser aux usages, accompagner le développement d'initiatives territoriales et accompagner les publics vers une acquisition de compétences.

L'origine de la démarche

A partir d'un diagnostic départemental : une augmentation des seniors sur le territoire vendéen, un fort taux de personnes isolées, la progression obligatoire de l'usage numérique, alors qu'il n'est pas maîtrisé par tous les publics, des zones sans structures d'animation de la vie sociale.

Les impacts

- Des initiatives d'animation locale autour du numérique émergent sur certaines communes.
- Des liens se font de plus en plus entre le numérique et le culturel, ce qui permet de démontrer que le numérique est un moyen et non une finalité
- La reconnaissance de l'expertise de la fédération se traduit par une augmentation de la demande d'ateliers numériques en Ephad, Marpa, associations de retraités, etc.

Les facteurs de réussite

- L'accompagnement personnalisé de la demande des territoires par la chargée de mission.
- Une approche ludique et conviviale : la diversité des outils numériques et le café autour d'une table et sous le parasol.
- L'adossement systématique des acteurs locaux à toute intervention se déroulant sur un quartier ou une commune : centre social, CCAS, Mairie, association... afin de prolonger l'effet Germaine.

Partenariats

- CAF de Vendée (agrément EVS) • Etat
- MSA Vendée/Loire Atlantique • Fédération des Centres sociaux de France • Café Albert (torréfacteur vendéen)
- Crédit Mutuel • Fondations

Contact

federation.csx85@wanadoo.fr

Comment y va-t-on ?

Quelques pistes méthodologiques

Au regard de toutes ces expériences, la question de la méthode se pose. Comment les centres sociaux peuvent-ils aborder l'enjeu du numérique dans leur fonctionnement quotidien ? Quels moyens doivent-ils mettre en place pour avoir une approche plus affirmée ?

Parfois, il faut emprunter des chemins détournés. Par exemple, la création d'un repair café dans un centre social peut permettre un premier lien entre des bénévoles experts et des habitants perdus face à leur smartphone ou leur tablette, face aux différents navigateurs ou logiciels. Le centre commence alors à être repéré comme un lieu de dépannage et d'entraide et peut ensuite développer de nouvelles activités plus orientées sur le thème du numérique.

Intégrer le numérique, c'est aussi utiliser les outils au sein des activités traditionnelles : dans un atelier cuisine la tablette permettra de découvrir Marmiteo, dans un atelier couture la brodeuse numérique intriguera et attirera les couturiers de tous âges, dans un atelier de bricolage ou de loisirs créatifs c'est la découpeuse numérique qui rassemblera les participants... Grâce à ces premières approches centrées sur l'intérêt des adhérents et accompagnées avec bienveillance et valorisation, commence pour les personnes un processus de dédramatisation. Après le « C'est trop compliqué, je n'y arriverai pas », les personnes passent progressivement de l'incompétence à la compétence, puis à la confiance en soi.

Dans tous les cas, il est nécessaire de travailler sur un modèle d'expérimentation et accepter



l'erreur comme le déclencheur d'un renouveau, d'une progression. C'est déjà une forme d'apprentissage informatique !

Il ne faut pas tout focaliser sur la compétence technique, même si elle est aidante et souvent nécessaire pour mieux structurer un développement de dynamique locale. Le démarrage d'un chantier numérique peut commencer en s'appuyant sur des volontés bénévoles qui attestent du besoin et permettent une première réponse, si imparfaite soit-elle. Le fait de démarrer une action permet d'identifier le centre comme un lieu d'activités et de ressources numériques, qui au fur et à mesure du temps montera en compétence, en qualité matérielle et en expertise.

Progressivement, lorsque cela est possible et que le projet est mûr, les ateliers, les formations pourront s'élargir à des espaces de créativité (fablabs, web radio ou tv), des ateliers de bricolage et de reconditionnement (matériel, et logiciels libres) et ainsi articuler activités traditionnelles et activités numériques dans un même objectif : acquérir son autonomie dans l'univers numérique.

Conclusion

À l'heure où nous finalisons ce document, l'arrivée du COVID-19 a plongé l'humanité dans un confinement qui nous a obligés à un usage numérique exponentiel. Le numérique a pu se révéler comme la prolongation d'un lien physique et a permis une ouverture sur le monde. Mais la période a aussi mis en exergue les écarts de matériels, d'usages, d'accès et le creusement d'inégalités, sociales et éducatives notamment.

La situation vécue lors du confinement a prouvé l'importance de rapprocher les citoyens des possibilités du numérique, en les liant non seulement aux outils et à leur accessibilité (matériel, connexion, imprimantes), mais aussi à la compréhension de la pensée informatique qui se cumule avec la multiplicité des littératies, qu'elles soient numériques, administratives, informatives, médiatiques...

Cette période nous conforte dans les orientations que le réseau des centres sociaux a commencé à développer: accompagner les habitants à choisir l'utilisation d'un numérique adapté à leurs besoins et à leur environnement, lutter contre les inégalités de toutes formes. Comme le soutient Jacques-François Marchandise, Délégué Général de la Fondation Internet Nouvelle Génération¹, "nous souhaitons un univers numérique choisi et non subi".

Notre réseau est déjà à l'oeuvre avec des expériences qui se multiplient à l'échelle des centres sociaux et des fédérations. Il doit cependant avoir un engagement plus volontariste en démontrant la nécessité d'une médiation numérique au service des habitants et de leur pouvoir d'agir et en la situant au coeur de nos missions territoriales.

Dans la génétique des centres sociaux, le travail associé entre bénévoles et salariés tient une grande place. Afin de développer la culture numérique pour tous et de favoriser l'e-inclusion, la médiation numérique aura besoin de postes spécifiques adossés à l'apport bénévole qui donne une envergure et une dimension humaine exceptionnelle à l'action. Toujours génétiquement parlant, les centres sociaux ont à coeur de ne pas être que sur une seule recherche d'équilibre économique par la vente de nouvelles prestations, de nouveaux marchés de formation. Ils veulent d'abord et surtout être dans l'accompagnement de dynamiques territoriales solidaires et durables. Et celles-ci auront besoin du soutien inconditionnel et d'un appui structurant des politiques publiques pour garantir leur ancrage territorial et leur pérennité.

Face à cet enjeu du numérique, le rôle des centres sociaux, en tant qu'artisans de l'éducation populaire, en tant qu'acteurs de l'économie sociale et solidaire doit se poursuivre et s'affirmer avec force. Agir dans la perspective d'une société numérique plus humaine, tel est l'enjeu du manifeste publié par la Fédération des Centres Sociaux de France en juillet 2020.

¹ fing.org/



Pour une société numérique humaine

Au service du pouvoir d'agir des habitants

Manifeste du réseau des centres sociaux

La crise sanitaire majeure que le monde a vécu ces derniers mois a bouleversé nos vies, nos organisations, notre société et nos liens. Elle a révélé de formidables solidarités locales et nationales, remettant en lumière la valeur centrale du lien social dans notre société. Elle a aussi mis en lumière de nombreuses inégalités, déjà existantes, mais dont l'impact s'est cruellement accru pendant le confinement.

Il en est ainsi du numérique. Les outils et usages numériques ont été des vecteurs essentiels de maintien des liens sociaux, culturels, éducatifs, économiques... Pour autant, ils ont laissé sur le côté des personnes et des familles non connectées, non équipées, non acculturées, accentuant ainsi leur isolement, le décrochage voire de l'exclusion.

Les constats ne sont pas nouveaux. Les inégalités numériques sont profondes. Celles et ceux qui les vivent en éprouvent les effets depuis longtemps. Dans un contexte où la dématérialisation s'est avérée fondamentale pour faire vivre une société dans ses différents pans, nous avons collectivement pris conscience que la fracture numérique provoque une injustice sociale trop forte pour qu'on se contente de n'offrir que des réponses parcellaires.

NOUS, ACTRICES ET ACTEURS DU RÉSEAU DES CENTRES SOCIAUX, sommes présents partout en France, au quotidien et au plus près des habitants de toutes générations. Acteurs du lien social et animateurs de la vie sociale, nous avons maintenu durant le confinement ce lien aux habitants. Nous avons accompagné des familles et des personnes, agi pour lutter contre le creusement des inégalités,

développé de nombreuses solidarités, ouvert les possibles en utilisant notamment le levier numérique. Ces initiatives ont pris appui sur le développement de dynamiques territoriales animées dans notre réseau depuis plusieurs années, souvent construites en coopération avec les acteurs institutionnels, toujours inscrites dans une approche résolument humaine au service du pouvoir d'agir des habitants.

L'ensemble des constats de cette période de confinement nous incite aujourd'hui à appeler à une véritable mobilisation des pouvoirs publics, comme des acteurs de proximité afin d'agir sur cette injustice de l'inégalité face au numérique.

Le confinement, révélateur d'une société numérique inégale

La crise sanitaire a révélé l'extraordinaire opportunité proposée par les outils numériques pour prolonger et maintenir la relation humaine, tant dans la sphère familiale, amicale, que professionnelle, associative... Les outils de visioconférence, les mails, les réseaux sociaux ont permis à des personnes, à des familles et des amis de rester en lien, ils ont permis de maintenir une activité professionnelle à chaque fois que c'était possible, de poursuivre la scolarité à distance, de conserver des droits, d'accéder autrement à la culture via les livres, expositions, spectacles en ligne...

Mais ces quelques mois de confinement ont aussi accentué les inégalités et disparités, touchant des pans entiers de la population, dans de nombreux domaines de la vie :



— Comment accéder à internet lorsque des territoires restent encore aujourd’hui non couverts ou que les connexions sont de mauvaise qualité ?

— Comment faire lorsque l’on ne possède pas le matériel numérique adapté : ordinateur, scanner, imprimante, etc., voire en plusieurs exemplaires en cas de télétravail et de scolarité à distance ?

— Comment utiliser internet dès lors que l’on n’a pas les moyens de souscrire un abonnement adapté et suffisant ?

— Comment exploiter les outils numériques, si l’on n’est pas à minima formé à cet environnement et si personne dans notre entourage n’est pas en capacité d’accompagner l’apprentissage ?

— Comment appréhender sereinement ses droits lorsque on se sent en fragilité sur les usages numériques et que les pouvoirs publics veulent faire de la dématérialisation un mode de relation quasi unique entre citoyens et institutions en 2022 ?

— Comment garantir le respect des libertés des personnes quand tant de questions d’ordre éthique concernant la sécurité des données et le monopole des GAFAM se posent ?

Pour une politique publique ambitieuse, structurée et pérenne

NOUS, ACTRICES ET ACTEURS DES CENTRES SOCIAUX, appelons les pouvoirs publics à engager une politique ambitieuse pour une véritable société numérique humaine, qui ne laissera personne sur le côté, en prenant appui sur trois leviers.

La reconnaissance d’un droit universel au numérique

L’accès et l’usage du numérique doivent être considérés dans notre société comme un droit fondamental, un commun qui doit être partagé et non excluant.

— Permettre à tout foyer de disposer des équipements numériques adaptés à ses besoins.

— Garantir partout dans le territoire une connexion internet de qualité.

— Créer un forfait social pour les publics en précarité.

— Accompagner la montée en compétences des personnes sur de l’acculturation numérique.

Reconnaître un droit universel au numérique exige également de sortir des logiques segmentées portées par les institutions. Le droit au numérique doit se traduire dans l’ensemble des champs qui touchent à la vie des habitants, de toutes générations. D’où l’importance d’une réflexion décroisée, tant interministérielle, qu’interbranches, qui permette de penser et de construire une approche globale de ce droit universel.

Reconnaître un tel droit, enfin, implique de reconnaître le droit au refus des outils numériques d’une part, et le fait que des personnes ne parviendront jamais à utiliser de tels outils d’autre part. D’où la nécessité de maintenir, dans les administrations notamment, un accueil et un accompagnement physiques.

Nous souhaitons un “plan Marshall du Numérique” qui affiche un fort engagement en termes d’ambition et de moyens.



La structuration d'une fonction de médiation numérique, ancrée dans les territoires et au service des habitants

- Permettre l'accompagnement des habitants en difficulté par les structures de proximité, afin de développer des réponses en adéquation avec les besoins repérés.
- Inscrire ces accompagnements dans le temps long pour créer les conditions de la confiance entre les personnes et les structures et faciliter des apprentissages permanents.
- Equiper les structures locales du matériel nécessaire et favoriser la montée en compétences de leurs acteurs.
- Développer une offre de médiation numérique nationale qui maille l'ensemble du territoire et qui s'appuie sur des coordinations territoriales.

Cette structuration de l'offre de médiation doit s'appuyer sur des structures locales, reconnues comme tiers lieux de proximité qui savent conjuguer le numérique, l'animation globale, le développement social territorial, l'intergénérationnel et le lien social. Ce soutien doit être décorrélé d'objectifs d'autosuffisance économique, contre-productifs par rapport aux enjeux énoncés, afin d'offrir une fonction de médiation numérique de qualité, transversale et qualifiée, recouvrant l'ensemble des besoins et aspirations des habitants.

Nous souhaitons dans la durée une vraie reconnaissance des structures qui portent des projets de médiation numérique, basée sur des financements pluriannuels pour l'ingénierie, le fonctionnement et l'équipement.

Vers un numérique éthique !

La prise de conscience de l'univers numérique nous amène aussi à nous poser la question des formes de consommation et de leurs impacts. Il est urgent d'œuvrer à :

- Réduire la surconsommation des ressources naturelles qui amène à leur raréfaction dans le monde en s'appuyant, par exemple, sur des filières de reconditionnement,
- Lutter contre l'obsolescence programmée en prolongeant la durée de vie des matériels, au travers du concept d'économie circulaire
- S'assurer de la répartition des richesses créées par ce secteur économique, par exemple, en promouvant l'usage de solutions logicielles diversifiées
- Instaurer un numérique respectueux des libertés des personnes en étant vigilant à l'utilisation des données.

Nous souhaitons la constitution d'un groupe de travail national ouvert, qui pourrait s'appuyer sur l'initiative de la Fing « Reset 2022 » et associerait des acteurs tels la MedNum, April..., pour réfléchir à des solutions concrètes pour un numérique plus frugal, plus respectueux de son environnement et donc plus éthique.

Nous souhaitons également que le rôle des acteurs de l'éducation populaire autour des enjeux et des usages démocratiques du numérique soit encouragé et soutenu. C'est dans cette éducation tout au long de la vie que les personnes développent un regard éclairé et un esprit critique et qu'elles construisent les conditions de leur participation citoyenne.



Avec un réseau des centres sociaux qui s'engage

Le réseau fédéré des 1300 centres sociaux et socioculturels de France est prêt à se mobiliser aux côtés des pouvoirs publics pour agir dans la perspective d'une société numérique humaine.

Cette proposition exhorte le réseau à s'engager à :

- S'acculturer plus fortement aux impacts du numérique dans la société et auprès des habitants, en tenant compte des effets positifs comme des risques.
- Engager les acteurs bénévoles (administrateurs notamment) et professionnels dans une démarche de formation et de montée en compétences afin de faire de la médiation numérique une compétence transversale au sein de l'ensemble des structures.
- Développer en coopération avec les autres acteurs, de véritables stratégies territoriales pour structurer des offres de qualité adaptées à chaque contexte et/ou s'associer aux stratégies déjà existantes.
- Renforcer les centres sociaux dans leur rôle de tiers lieux, ceux-ci étant déjà des espaces de croisement de toutes les générations et de toutes les catégories socioprofessionnelles, et qui s'ouvrent à toutes les thématiques de la vie en société
- Utiliser notre pratique d'éducation populaire, pour accompagner de nouvelles logiques d'apprentissage et de connaissance et permettre l'émancipation de chacun face au numérique.

Déjà de nombreuses expériences de dynamiques territoriales sont déployées par notre réseau, à l'image des "Centres sociaux Connectés" en Nord-Pas-de-Calais, du "Hub connecté" en Pays de la Loire de "Germaine", le café numérique mobile en Vendée, de Centres sociaux 2.0 6.0 8.0 en Pays Picards et d'autres en Bretagne, Auvergne-

Rhône Alpes, Occitanie... Celles-ci ne demandent qu'à se poursuivre et à être essaimées en prenant appui sur l'ADN des centres sociaux, à savoir l'émancipation, le pouvoir d'agir, l'éducation populaire, lien social et développement des territoires....

Par ce manifeste, notre réseau appelle à une vision partagée et se propose de contribuer encore plus fortement à :

- Une société numérique qui respecte chacun dans son altérité.
- Une société numérique qui affirme l'égalité d'accès aux droits et aux biens.
- Une société numérique qui favorise la citoyenneté et la vie démocratique.
- Une société numérique qui suscite de la créativité.
- Une société numérique qui accompagne le développement des territoires.
- Une société numérique qui encourage le pouvoir d'agir de tous !

Glossaire (non officiel, produit par le groupe national numérique)

ANTS

Agence nationale des titres sécurisés

Proposé par l'Etat, site de services administratifs dématérialisés.

Exemple : permis et points cartes grises...

Application

Outil, service mobile, téléphone ou tablette, programme pour réaliser une tâche

Campus numérique

Dispositif de formations modularisées, répondant à des besoins d'enseignement supérieur identifiés, combinant les ressources du multimédia, l'interactivité des environnements numérique, et l'encadrement humain et administratif nécessaire aux apprentissages et à leur validation.

Source : eduscol.education.fr

CAP 22

Transformation du service public à une échéance de 2022 et dématérialisation.

Chèque numérique

Conçu sur le modèle des titres restaurant, chèque qui permet de payer totalement ou partiellement les services de médiation numérique.

Cloud

Donnée stockées dans des serveurs centralisés au niveau mondial.

Coding goûters

Moment où des familles s'amuse à programmer ensemble. Pratiques partagées sur un site spécifique (réseau) ;

Communauté numérique

Croisement entre réseau social et intérêt du sujet numérique, basé sur un espace de rencontres virtuelles.

Crowdfunding

Financement participatif ou sociofinancement : expression décrivant tous les outils et méthodes qui font appel à un grand nombre de personnes afin de financer un projet.

Culture du libre

Mouvement social – sous-culture – qui promeut la liberté de distribuer et modifier des œuvres de l'esprit par l'utilisation d'internet et autres médias. Statut *creative commons* reconnu juridiquement au même titre que droit d'auteur.

Datalab

Solution marketing pour fidéliser les clients. Utilisation de données collectées par des commerces (et plus) pour anticiper les comportements d'achats possibles.

Source : e-marketing.fr

Dématérialisation

Suppression de documents palpables.

Digitalisation

Digitalisation = numérisation. Il s'agit d'un procédé qui vise à transformer des processus traditionnels, des objets, des outils ou encore des professions en utilisant les technologies digitales afin de les rendre plus performants. La numérisation est la conservation des informations d'un support ou d'un signal électrique en données numériques.

Digital natives

Expression américaine pour désigner la génération ayant grandi en même temps que le développement d'internet (1980, 2000). Utilisateurs naturels et intensifs d'internet et des téléphones portables.

e.administrarion

Désigne l'utilisation des TIC par des administrations publiques visant à rendre des services publics plus accessibles à leurs usagers et à améliorer leur fonctionnement interne.
Source : wiki

Empowerment

Octroi de davantage de pouvoir à des individus ou groupes pour agir sur les conditions sociales, politiques, économiques, écologiques auxquelles ils sont confrontés.

Espace de coworking

Méthode d'organisation du travail qui regroupe un espace de travail partagé et un réseau de travailleurs pratiquant l'échange et l'ouverture.

Fablab

Lieu, partage libre d'espace, de machines, de compétences, de savoirs. Philosophie DIY, décroissance.

Fake news

Diffusion d'informations fallacieuses ou fausses nouvelles. Constitue une information mensongère délivrée dans le but de manipuler ou tromper un auditoire. Prend une importance à l'ère d'internet : médias, blogs, réseaux sociaux...

Fracture numérique

Disparité - clivage entre ceux qui ont accès et ceux qui sont à l'aise avec le numérique et ceux qui ne le sont pas.

GAFAM

Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft.
Entreprises qui dominent le monde du numérique.

Hackathon

Contrainte de temps (2 jours) développement et programmation, processus créatif collaboratif.

Hackers

Personne qui, par jeu, goût du défi, enjeu politique ou souci de notoriété, cherche à contourner les protections d'un logiciel, à s'introduire frauduleusement dans un système ou un réseau informatique.

Hub

Point de commission centrale utilisée dans les transports et aussi l'informatique
Modèle d'architecture du réseau.

Illectronisme

Manque ou absence totale de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation et la création des ressources numériques.

Inclusion numérique

Rendre le numérique accessible.

Incubateur

Un incubateur d'entreprises ou accélérateur de start

up est une structure d'accompagnement de projets, de créations d'entreprises. L'incubateur peut apporter un appui en termes d'hébergement, de conseil et de financement lors des premières étapes de la vie de l'entreprise...
Les incubateurs peuvent se différencier entre eux par les services qu'ils proposent, leur caractère lucratif ou non ou encore le type de projet qu'ils construisent.

Informatique

Traitement automatique de l'information par l'exécution de programmes informatiques, par des machines (ordinateurs, robots, automates...).
Source : wiki et cntrl

Living lab

Laboratoire d'innovation ouverte, place l'utilisateur au cœur du dispositif afin de concevoir et développer des produits et services innovants répondant aux attentes et besoins de la société. Il existe un réseau des living Lab en France.

Lowtech

Basses technologies. Simples, pratiques, économiques, populaires (ex recyclage).
Opposé à la technologie à tout prix pour seul but l'avancée technologique.

Makers

Une culture déclinée du DIY qui met l'accent sur l'apprentissage informel communautaire, collaboratif, partagé, lié à un commun

(partage, libre de création, fichiers...), tournée vers la technologie et les pratiques ayant le vent en poupe. Apprentissage par le faire. // *fablab, hacker space*

Média lab

Espace collectif et physique qui met en synergie plusieurs techniques du numérique (atelier réseaux sociaux, open radio et vidéo design/animation...). Animé par une équipe pluridisciplinaire. Peut-être permanent ou éphémère. Source : movilab

MOOC

Massive Open Online Course : formation à distance et en ligne avec une dimension collaborative.

Numérique

Renvoie au processus de numérisation qui permet de conserver les informations et les données chiffrables sur des matériels informatiques. (Nombres binaires). Révolution technique. Mot valise dérivé d'informatique.

Open badge

Badge numérique pour mettre en avant les compétences qui ne sont pas reconnues par un diplôme.

bit.ly/2h95P7T

(émission France inter, open badge valorisant les compétences informelles)

OPEN Data

Données ouvertes, données numériques dont l'accès et l'usage sont laissées libres

aux usagers. Méthode ouverte permettant un libre accès et une réutilisation.

Open source

Libre redistribution d'accès. Logiciels libres. Mise à disposition pour tous.

Repair café

Temps ouvert à tous permettant de réparer ensemble. Outils et matériels sont disponibles à l'endroit où est organisé le repair café. On peut y réparer tout type d'objet, vêtement, jouet, appareil électronique, meuble...

Réseaux sociaux

Désigne un agencement de liens entre individus. Organisation constituant un regroupement qui a un sens et renvoie aux médias sociaux reliant des identités virtuelles.

RGPD

Règlement général sur la protection des données. Ce règlement européen renforce la protection des données à caractère personnel. Responsabilisation des acteurs qui traitent des données (règlement N°2016/679, suite CNIL, Faq cxs et RGPD).

Tiers lieux

Terme anglais : troisième lieu faisant référence aux environnements sociaux qui viennent après la maison & le travail. Démocratie, engagement civique. Destiné à la vie sociale de la communauté et se rapporte à

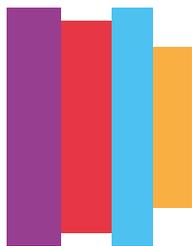
des espaces où les individus peuvent se recentrer.

Travail collaboratif

La notion de travail collaboratif désigne un travail qui n'est plus fondé sur l'organisation hiérarchisée traditionnelle, et plus spécifiquement un mode de travail où collaborent de nombreuses personnes grâce aux TIC, notamment les plateformes internet.

Uberisation

Nouvelle économie de services qui permet la mise en relation instantanée entre professionnels et clients grâce aux nouvelles technologies. Développement de statuts précaires. Travail payé à la tâche et autoentreprise, fin du statut de salarié.



Centres sociaux

Au cœur d'une société
numérique humaine
et solidaire

Comment, pour un centre social, appréhender l'impact et les enjeux du numérique dans la société et auprès des personnes avec lesquels il est en relation ? Quel rôle peut-il jouer pour construire les conditions d'une compréhension éclairée et d'usages au service des habitants, de leurs envies et besoins ? Comment peut-il contribuer à agir contre les exclusions que le numérique peut générer ou renforcer ? Cette publication de 80 pages croise apports fondamentaux sur le numérique dans la société, jalons d'une philosophie d'un numérique «centre social» et propose de nombreux exemples de pratiques de fédérations et de centres sociaux. Une diversité de regards et d'angles d'approches à l'attention des acteurs et actrices du réseau des centres sociaux — et au-delà — qui souhaiteraient s'emparer des enjeux, opportunités et outils du numérique au service d'une société numérique humaine et solidaire !

Une publication réalisée par le groupe national numérique de la FCSF.



**Fédération des centres Sociaux
et Socioculturels de France [FCSF]**

10, rue Montcalm
75869 Paris Cedex 18

www.centres-sociaux.fr