

RETOUR SUR L'EXPÉRIMENTATION CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS  
SUR LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE.

LILLE - ROUBAIX - TOURCOING  
MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE, RÉGION DES HAUTS-DE-FRANCE



L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France et le CGET.





*Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau - Lille*

*Centre Social et Culturel Lazare Garreau - Lille*

*Centre Social du Faubourg de Béthune - Lille*

*Centre Social intercommunal*

*La Maison du Chemin Rouge - Faches-Thumesnil*

*Maison de développement social Echo - Roubaix*

*Maison de Jeunes et de la Culture Virolois - Tourcoing*

*Centre Socioculturel Phalempins - Tourcoing*

*Centre Socioculturel Belencontre - Tourcoing*

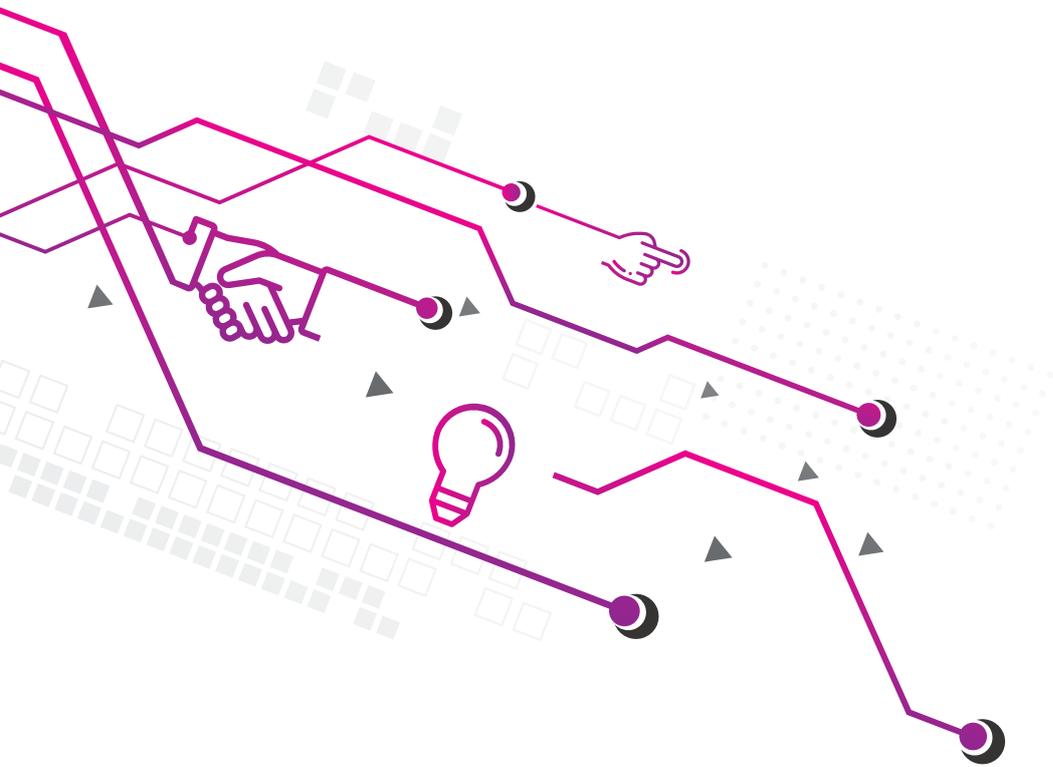
*La Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais*



# CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS BILAN 2019

## • SOMMAIRE •

#1 INTRODUCTION	1
#2 LES STRUCTURES	5
#3 NOUVEAUX TIERS-LIEU DE LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME	9
#4 LES PROTOTYPES	11
#5 ÉVÉNEMENTS	37
#6 L'ESSAIMAGE	43
#7 LES PARTENARIATS	51
#8 L'ÉVALUATION	55
#9 ILS ONT PARTICIPÉ AU PROJET	61
#10 TELLEMENT PLUS QUE ÇA	67
#11 ANNEXES	69



# #1 LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS INTRODUCTION

## L'OPÉRATION CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS

Depuis 2017, les **Centres Sociaux Connectés** se sont engagés à améliorer, par le numérique, la vie quotidienne et la citoyenneté des habitants, adhérents, bénévoles et salariés des centres sociaux. Cela passe par la réalisation d'actions d'innovation sociale et le développement d'expérimentations visant à rassembler l'ensemble des acteurs des territoires, situés en Quartiers « Politique de la Ville », autour de l'inclusion numérique.

## DEUX TERRITOIRES – UN PROJET MIROIR

Deux territoires de la Métropole Européenne de Lille sont représentés dans ce projet :

- ▶ Le « Croissant Sud » : Territoire Lillois qui regroupe quatre centres sociaux de Faubourg de Béthune, Lille Sud et Faches-Thumesnil.
- ▶ Le « Versant Nord-Est » : Territoire qui regroupe quatre centres sociaux de Roubaix et Tourcoing.

## CARTOGRAPHIE DES STRUCTURES



La Fédération des Centres Sociaux est également un acteur indispensable du projet. Son implication nous permet de mener un projet miroir sur les deux territoires, de capitaliser les pratiques et les prototypes et de favoriser les conditions de l'essaimage du projet sur l'ensemble de la Région Hauts-De-France.

## UN PROJET EXPÉRIMENTAL DE 3 ANS

Les financements 2017 ont été assurés par la participation financière de l'Etat, la CAF et la Fédération Nationale des Centres Sociaux. Ces co-financements nous ont permis de débloquent une enveloppe FEDER importante qui nous a permis de mener une première année d'expérimentation. La première phase a été suivie d'une seconde phase qui prend forme depuis Janvier 2018 et qui s'est terminée en décembre 2019.

Cette volonté s'inscrit dans les orientations structurelles de la CAF et de l'Etat notamment reprises dans le plan pauvreté, la COG 2018/2022 et le plan national pour un numérique inclusif, dans la stratégie numérique de la MEL et d'inclusion du Département du Nord.

## LA MÉTHODE FAIT LE PROJET

Les actions entreprises sur les territoires prennent forme à partir d'une méthodologie en 3 phases qui nous permet d'associer, à chaque étape du projet, les acteurs des quartiers (habitants, salariés et partenaires) :

- ▶ Mise en place d'ateliers collaboratifs,
- ▶ Réalisation de prototypes basés sur les besoins des acteurs,
- ▶ Essaimage des prototypes et de la méthodologie liée au projet.

En suivant cette méthodologie, les deux premières années d'expérimentation ont permis de faire émerger 27 prototypes / expérimentations qui sont autant de réponses aux enjeux de l'inclusion numérique et des Centres Sociaux :

### LE POUVOIR D'AGIR DES HABITANTS ET LA DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE :

- L'émergence d'un tiers-lieu
- Mon pense bête numérique
  - La plateforme « Biens Communs »
  - Bel'o
  - CA' Delib

### L'EMPLOI ET L'INSERTION

- Mon CV numérique
- L'économie collaborative
- L'accès aux droits c'est près de chez moi
- L'émergence d'un tiers-lieu
  - Chill
- La plateforme pour l'emploi

### L'ACCUEIL ET L'ADMINISTRATION

- L'accès aux droits, c'est près de chez moi
- Le numérique à ma rencontre
- Le numérique pour mieux accueillir
- Les activités à portée de main

### L'ANIMATION GLOBALE ET LES OUTILS COLLABORATIFS

- Un outil numérique pour les Centres Sociaux Connectés
- Diagnostic et cartographie des ressources et pratiques numériques du territoire
- L'appli de mon centre social
  - Check
  - GEA
- LE PROTOCOLE PAPA

### LA PARENTALITÉ ET L'ÉDUCATION

- Eduquer, ça s'apprend
- Kézako numérique
- Promeneurs du net
- La Boussole Parentale
  - Anim Connect
  - La malle d'Alie

### LA COP 21 ÉCONOMIE COLLABORATIVE

- Emergence d'un tiers-lieu
- Le numérique à mon service
  - Co-Main
  - La plateforme « Biens Communs »
- L'économie collaborative
- La Poubelle Connectée

## ALLER PLUS LOIN

La seconde phase du projet CS Connectés s'est inscrite dans la continuité de celle de 2017 tout en allant encore plus loin dans les expérimentations et la phase de dissémination du projet. Ce sont 4 phases opérationnelles que nous nous attachons à mettre en œuvre depuis le début d'année 2018 :

- ▶ Mise en application des prototypes amorcés dans la phase d'expérimentation.
- ▶ Développement de nouveaux prototypes en travail collaboratif.
- ▶ Acculturation de centres sociaux métropolitains de pair à pair (essaimage métropolitain).
- ▶ Dissémination et mutualisation régionale par la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais (Essaimage Régional).

## UNE RÉPONSE AUX ATTENTES DES CO-FINANCEURS

### ET AUX ENJEUX POLITIQUES ACTUELS

Le programme d'inclusion numérique de la CAF permet de renforcer l'accessibilité de l'offre en ligne CAF, de renforcer la détection des publics éloignés du numérique et de s'inscrire activement dans les réseaux d'inclusion numérique. Le but de ce programme est de développer un parcours d'inclusion numérique pour les allocataires en difficulté avec le numérique et contribuer à l'objectif national d'action auprès de treize millions de personnes concernées.

Aujourd'hui le projet est en phase avec ces enjeux politiques : mieux accompagner nos usagers, favoriser l'accès aux droits, toucher les personnes les plus éloignées, en mettant en œuvre les points numériques CAF dans chaque structure impliquée.

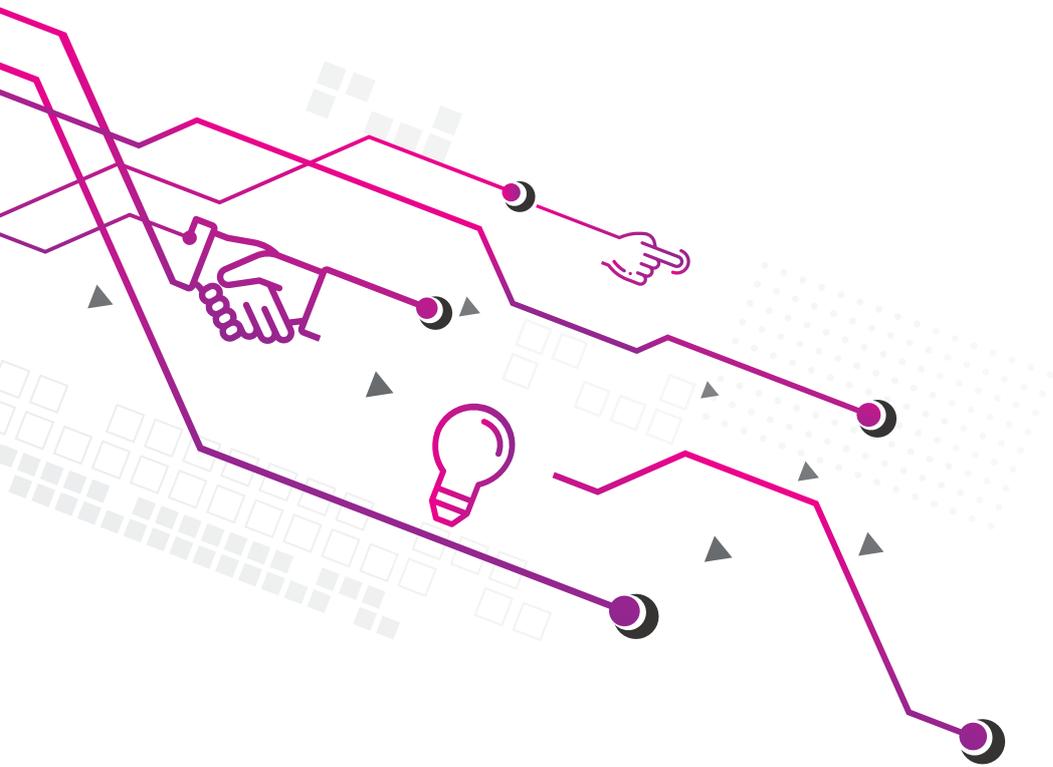
## LE BILAN D'UNE EXPERIMENTATION REUSSIE

Réaliser le bilan 2019 de l'action c'est réaliser le bilan de l'ensemble de la phase expérimentale de l'opération **Centres Sociaux Connectés**.

En complément de ce bilan (orienté sur l'année 2019), nous vous invitons à télécharger les résultats du travail d'évaluation scientifique et participative mise en place par le cabinet indépendant Amnyos durant deux années ainsi que le livre blanc sur notre site internet [www.csconnectes.eu](http://www.csconnectes.eu) ou par demande directe en mail à l'adresse [contact@csconnectes.eu](mailto:contact@csconnectes.eu).

Ce bilan 2019 aura pour objectif de :

- ▶ Présenter l'avancée du projet à travers les 4 phases opérationnelles présentées ci-dessus,
- ▶ Valoriser le lien entre le projet et les attentes des co-financeurs,
- ▶ Valoriser l'impact du projet sur les acteurs des territoires,
- ▶ Valoriser les perspectives/orientations du projet pour la période 2020/2021.



# #2 LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS LES STRUCTURES

## VERSANT SUD



### Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau

194 rue Vaisseau le Vengeur 59000 Lille  
03 20 16 84 30 - [www.larbrisseau.com](http://www.larbrisseau.com)



### Centre Social et Culturel Lazare Garreau

45 rue Lazare Garreau 59000 Lille  
03 28 55 38 20 - [www.centre-social-lazare-garreau-lille.fr](http://www.centre-social-lazare-garreau-lille.fr)



### Centre Social Faubourg de Béthune

65 rue Saint-Bernard 59000 Lille  
03 20 92 21 49 - [www.association-projet.org](http://www.association-projet.org)



### Centre Social Intercommunal La Maison du Chemin Rouge

80 Chemin Rouge 59155 Faches-Thumesnil  
[www.cheminrouge.fr](http://www.cheminrouge.fr)

## VERSANT NORD-EST



### Centre Socioculturel Belencontre et Phalempins

216 rue Ingres 59200 Tourcoing  
03 20 94 13 57 - [www.agcscbp.org](http://www.agcscbp.org)



### Maison de Développement Social Echo

60 rue d'Oran 59100 Roubaix  
03 20 26 04 11 - [www.centresocialecho.fr](http://www.centresocialecho.fr)



### Maison de Jeunes et Centre Social la Maison

132 rue des Piats 59200 Tourcoing  
03 20 01 45 67 - [www.lamaison-tourcoing.fr](http://www.lamaison-tourcoing.fr)

## ESSAIMAGE HAUTS-DE-FRANCE



### Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-De-Calais

199/201 Rue Colbert - Centre Vauban Bât. Rochefort 59000 Lille  
03 20 79 98 70

## LES PARTENAIRES FINANCIERS



Le fonds européen de développement régional (FEDER)



L'État Français



La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)



Département du Nord



Métropole Européenne de Lille (MEL)

Avec le soutien des villes : Lille, Tourcoing et Roubaix



Tourcoing

VILLE DE ROUBAIX

## STRUCTURES ESSAIMÉES SUR LA MÉTROPOLÉ DE LILLE EN 2018

SUIVI PAR LE VERSANT NORD EST :



Centre Social des Trois Quartiers à Tourcoing



Centre Social La Bourgogne à Tourcoing



Centre Social PILE à Roubaix



Centre Social Marcq-en-Baroeul



Centre Social Alma à Roubaix



Centre Social Nautilus à Roubaix



Centre Social Marlière Croix Rouge à Tourcoing



Centre Social La Maison Nouvelle à Wasquehal

SUIVI PAR LE VERSANT SUD :



Centre Social Salengro à Armentières



Centre Social des 4 Saisons à Armentières



la Maison de Quartier les Moulins à Lille



Centre Social Mosaïque à Lille



Centre Social Cinq Bonniers à Faches-Thumesnil



Centre Social La Busette à Lille

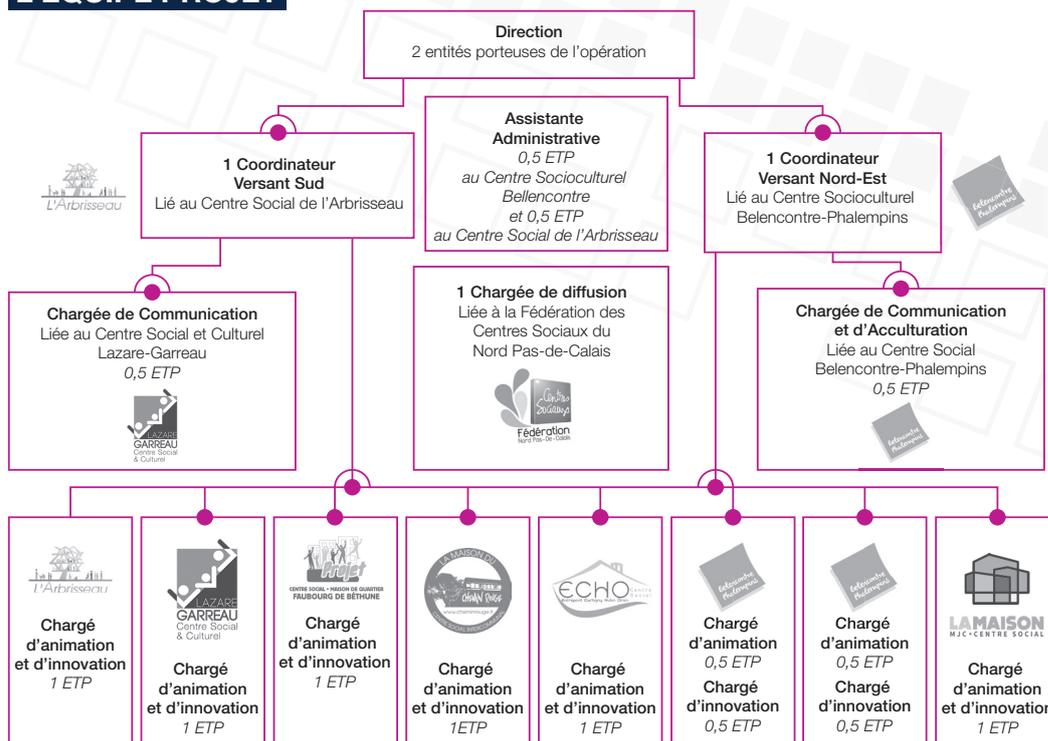


Centre Social Marcel Bertrand à Lille



Centre Social la Maison du Grand Cerf à Ronchin

## L'ÉQUIPE PROJET



En terme d'équivalent temps plein (ETP) ce projet mobilise treize personnes. Cependant c'est une équipe de dix-neuf acteurs qui fait vivre le projet, répartie sur l'ensemble des huit structures des **Centres Sociaux Connectés**. L'aventure n'aurait été possible sans la participation active des salariés de nos centres, des bénévoles et des administrateurs engagés sur nos territoires, des partenaires et des ressources qui nous soutiennent au quotidien. Aucun logiciel, aucun programme d'intelligence artificielle ne pourrait mesurer le degré d'enthousiasme, la force d'implication et le temps donné par tous pour la réussite de ce projet, pour créer de la capacité collective et partagée. Si la destination présentée dans ce bilan est une porte grande ouverte sur l'avenir de nos centres sociaux, le voyage nous a offert des moments humains, chaleureux et solidaires sans égal. L'éducation populaire à l'heure du numérique, c'est aussi cela ! Nommer tous les voyageurs couvrirait de noms chaque page de ce bilan, qu'ils soient ici collectivement et fraternellement remerciés.

## LES PRESTATAIRES

**WETECHCARE**

### We Tech Care

Formation des chargés d'animation et d'innovations.

**AC**

Accompagnement dans la mise en place de temps d'acculturation.

**accolades**

### Accolades

Accompagnement dans la mise en place de temps d'acculturation.

**amnyos**

### Amnyos

Évaluation scientifique.

groupe

### Elodie CASTELAIN

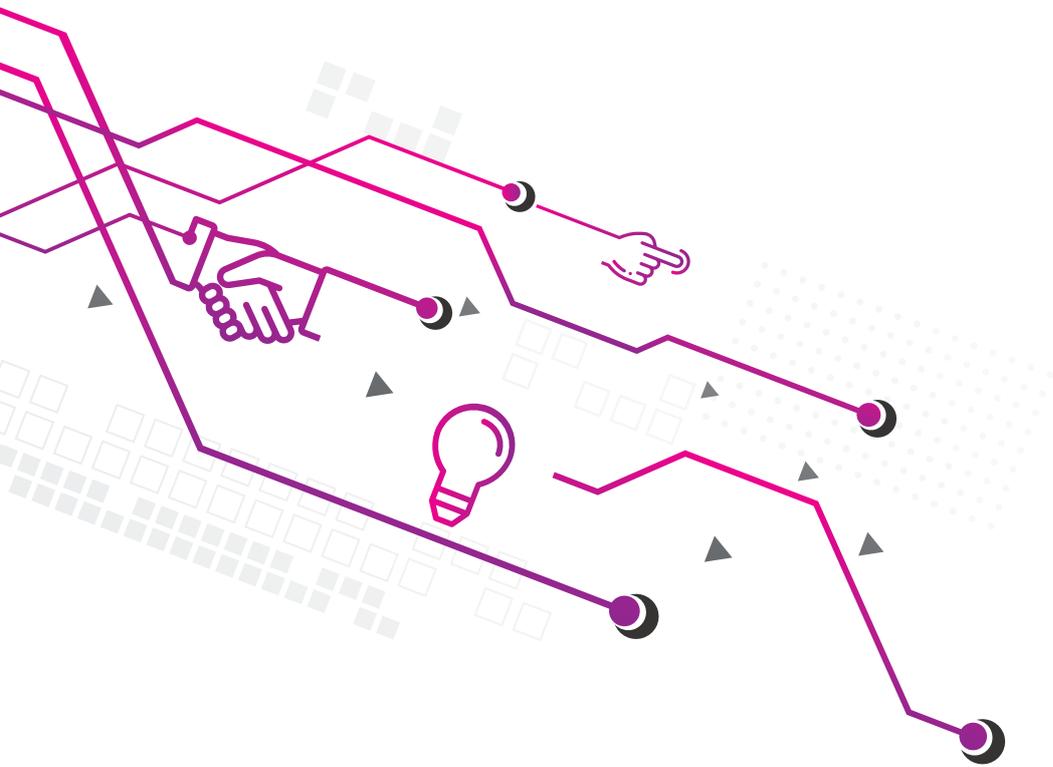
Accompagnement à la mise en œuvre de la piste d'audit FEDER.

### Patrice DUTHOIT

Accompagnement méthodologique à la mise en œuvre du projet.

### et des prestataires techniques :

Atelier Jugeote, Maroin Ethic, Com For You, Opteos, Clément Garnier, CKD, Open 2 Digital et Double Clics.



# CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS

## LES NOUVEAUX TIERS-LIEUX :

# DE LUTTE CONTRE

# L'ILLECTRONISME

Depuis leur création, les Centres Sociaux ont pour mission d'être un lieu où des habitants, salariés, administrateurs, habitants et partenaires du territoire échangent ensemble pour faire émerger des besoins et y répondre à travers un certain nombre d'actions.

Dans la lutte contre la fracture numérique grandissante, les quartiers prioritaires de la région Hauts-de-France ont vu naître, en 2017, une collaboration entre huit centres sociaux pilotes autour d'une toute nouvelle expérimentation : les Centres Sociaux Connectés. Ces lieux « tiers » ou « tiers-lieux » de proximité mènent désormais des actions permettant de favoriser la montée en compétence numérique des publics. Ils sont aujourd'hui des acteurs reconnus de l'inclusion numérique de proximité et de lutte contre l'illectronisme.

« Illectronisme » et « tiers-lieu » sont des mots que nous entendons depuis peu mais qui s'imposent déjà comme des notions-clés de notre quotidien. Les choses s'accroissent aujourd'hui notamment avec la dématérialisation du service public.

La France comptait, en 2018, près de 13 millions de Français considérés « éloignés » du numérique. Parmi eux sont notamment comptabilisés des grands exclus : familles en difficulté, SDF, travailleurs pauvres, demandeurs d'emploi, personnes âgées, isolées ou en situation précaire, ou encore jeunes en cours d'insertion. Ces exclus représentent un quart de la population française, et conjuguent aujourd'hui exclusion numérique et exclusion sociale. Ce constat sera d'autant plus flagrant avec la totale dématérialisation des démarches administratives qui sera effective à partir de 2022. C'est dans ce contexte et forts de ces constats que les **Centres Sociaux Connectés** ont vu le jour.

Les **Centres Sociaux Connectés**, une réponse aux enjeux contemporains du numérique pour tous.

Depuis plus de 15 ans, les structures sociales accompagnent les habitants dans leur montée en compétences avec la démocratisation des outils numériques (ordinateurs, smartphones, tablettes...). Ces différentes pratiques formaient alors les habitants de manière individuelle ou collective, sans pour autant les associer dans une démarche inclusive, de sensibilisation et d'acculturation au numérique en tant que vecteur de progrès pour les habitants et les professionnels. C'est en ce sens que la démarche agile des Centres Sociaux Connectés permet aux habitants et aux différents acteurs qui composent les territoires de conceptualiser, ensemble, des solutions numériques permettant de faciliter le quotidien des habitants.

C'est en 2017 que l'aventure des **Centres Sociaux Connectés** commence. Grâce à la participation financière de l'Etat, de la CAF et de la Fédération Nationale des Centres Sociaux, une importante enveloppe FEDER\* a permis de lancer un projet expérimental sur la métropole lilloise d'inclusion numérique s'inscrivant dans les orientations structurelles de la CAF et de l'Etat. Après un an d'expérimentations, le Département du Nord et la Métropole Européenne de Lille (MEL) ont rejoint les financeurs. Le rôle des Centres Sociaux Connectés est de transformer ce facteur d'exclusion qu'est le numérique en levier d'insertion grâce à une intelligence collective, collaborative et de terrain.

- ▶ Pour mener à bien leur mission, les **Centres Sociaux Connectés** ont élaboré une méthodologie en 3 phases :
- ▶ Les ateliers collaboratifs : réflexions collectives et ouvertes pour faire émerger des idées de solutions innovantes ;
- ▶ Les prototypes : réflexions sur la faisabilité et les différentes manières de les mettre en œuvre ;
- ▶ Les essaimage : capitalisation et partage d'expériences avec d'autres centres sociaux.

Aujourd'hui ce sont 8 centres sociaux (Lille Sud, Faches-Thumesnil, Roubaix et Tourcoing) qui ont collaboré sur ce territoire représentant 80 000 personnes. Le projet a pour ambition d'être essaïmé dans plus de 60 structures d'ici la fin de l'année 2019 sur l'ensemble de la Région Hauts-de-France.

Ces **Centres Sociaux Connectés** incarnent ainsi les véritables tiers-lieux de l'inclusion numérique de proximité, ils sont également aujourd'hui interconnectés entre eux.

### 3 ANS APRÈS LEUR CRÉATION : BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION.

Le projet « **Centres Sociaux Connectés** » arrive au terme de sa phase expérimentale de 3 ans. Au cours de cette phase, ces tiers-lieux de nouvelle génération ont eu l'opportunité de travailler sur une trentaine de prototypes autour de grands enjeux actuels comme par exemple l'e-administration, la montée en compétence des habitants (mais également des professionnels et des bénévoles), le développement durable ou encore la démocratie participative. Ces années d'expérimentations ont rencontré un fort succès. Ainsi, en 2018, ce sont plus de 895 personnes (58,5% de femmes /41,5% d'hommes) qui ont été concernées par l'ensemble des actions menées sur les territoires. De surcroît, plus de 10 événements d'acculturation ont été organisés par les **Centres Sociaux Connectés**, mobilisant plus de 1080 participants. Le nombre de structures suivies par les **Centres Sociaux Connectés** fleurit (ils suivent par exemple plus de 24 structures sur la Métropole Européenne de Lille, et plus de 40 sur la région des Hauts-de-France) dont certaines ont impulsé une dynamique similaire au sein de leur territoire.

Les **Centres Sociaux Connectés** sont régulièrement sollicités sur des tables rondes ou événements de niveau national comme ceux de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), du Commissariat Général à l'Egalité des Territoires (CGET), du Village FSE ou encore du Grand-Barouf Numérique. Ils ont également été auditionnés par l'Agence Nationale du Numérique dans le cadre de la mise en place du « Plan National pour numérique inclusif ».

Les **Centres Sociaux Connectés** se sont associés à des intervenants extérieurs afin de pouvoir mesurer l'impact du projet sur les publics cibles.

Ainsi, une évaluation scientifique et participative (auprès de l'ensemble des acteurs du projet) est menée depuis plus d'un an et demi par le cabinet indépendant Amnyos qui rendra ses conclusions en septembre 2019.

Un travail intitulé « Comment le numérique impacte les différents métiers des centres sociaux » est également mené avec l'association We Tech Care autour des nouveaux référentiels métiers des centres sociaux.

Enfin, les travaux menés par la Scop Accolades ont permis à l'ensemble des Centres Sociaux de bénéficier d'un référentiel pour faire de l'inclusion numérique un axe transversal de leur projet social. Ces travaux constitueront le socle de dissémination des Centres Sociaux Connectés à partir de 2020.

\* Programme initié par l'Union Européenne pour la région Hauts-de-France

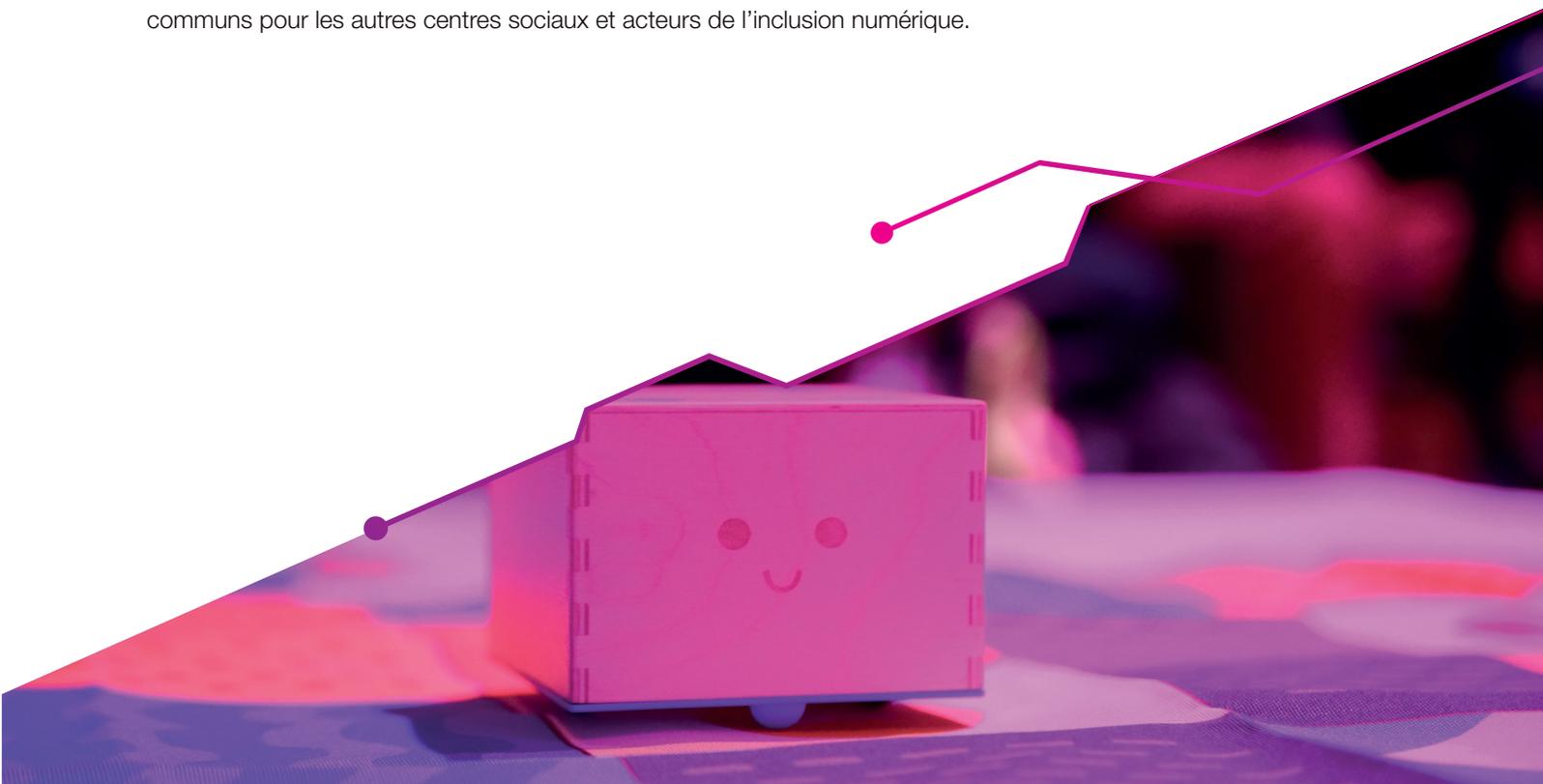
# #4 LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS LES PROTOTYPES

L'année 2019 aura été l'occasion de mener une nouvelle expérimentation par structure partenaire de l'opération. En parallèle, nous avons continué l'animation des prototypes existants dont certains qui avaient déjà vu le jour en 2017.

Ainsi, l'équipe des **Centres Sociaux Connectés** a participé à l'animation et l'essaimage des prototypes suivants :

- 1 La plateforme Bien Communs
- 2 Quand les enfants deviennent profs
- 3 La Boussole Parentale
- 4 Numérique à mon service
- 5 Les Pré-Inscriptions en ligne
- 6 Alertes Sms
- 7 Bel'o

En outre de la dimension création de nouveaux services, de nouveaux outils et de nouveaux usages, il nous semble important de rappeler l'importance de l'utilisation de la méthode dans le cadre de ces réalisations. Le travail de co-construction permet à l'ensemble des acteurs de monter en compétences numériques et favorise la conscientisation et la résorption de certaines problématiques rencontrées sur nos territoires. Les nouveaux outils et les nouveaux services ne peuvent être opérationnels sans la montée en compétences et l'appropriation des utilisateurs. La dimension essaimage est au cœur des réflexions, ce qui permet de favoriser la conception des communs pour les autres centres sociaux et acteurs de l'inclusion numérique.



# PROTOTYPE 1 : MON PENSE BÊTE NUMÉRIQUE

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : VERSANT SUD

### BESOIN

Suite à la dématérialisation des institutions, cette solution numérique permet de mieux accompagner les habitants dans la réalisation de leurs tâches administratives.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

« Mon pense bête numérique » est une solution numérique permettant aux référentes familles des centres sociaux de mieux accompagner les adhérents du centre social. Cette application référence les dates importantes des habitants dans leur gestion administrative :

- ▶ Rappel pour la mise à jour Pôle Emploi,
- ▶ Rappel des rendez-vous pour des prestations de droits etc.

De plus, cette solution permet aux habitants de recevoir les dernières actualités du centre social en fonction de leur besoin.

*Exemple : Madame Dupont a un enfant inscrit aux accueils de loisirs. Madame Dupont reçoit les dernières alertes pour son enfant.*

*Cette solution a pour objectif de mieux accompagner les habitants, elle n'a pas pour objet de remplacer les missions du travailleur social. Elle propose un accompagnement spécifique en fonction des besoins et n'est pas produite pour réaliser des envois massifs à l'ensemble des adhérents d'un centre social.*

### OBJECTIFS

- ▶ Accompagner les personnes qui en ont besoin dans la réalisation de leurs démarches administratives,
- ▶ Avoir un outil numérique avec les dates administratives,
- ▶ Prévenir les personnes de leurs démarches administratives à réaliser.

### THÉMATIQUE

- ▶ E-administration

### ÉTAT D'AVANCÉE

Après les phases de collaboration, prototypage, une phase de développement et test au sein de plusieurs structures est lancée.



### ESSAIMAGE

La solution numérique est hébergée sur un serveur dédié de l'Opération « **Centres Sociaux Connectés** », chaque structure souhaitant utiliser la solution doit acquérir un abonnement au sein du prestataire IsendPro (société d'envoi de SMS groupés). La solution numérique est disponible à distance via une application web : [sms.csocialconnectes.eu](https://sms.csocialconnectes.eu)

**Structures essaimées :**  
Belencontre - Phalempins



### PERSPECTIVES

- ▶ Écrire la notice d'essaiage,
- ▶ Référencer la donnée avec les partenaires,
- ▶ Tester le prototype sur plusieurs structures.

# PROTOTYPE 2 : L'ACCÈS AUX DROITS, C'EST PRÈS DE CHEZ MOI

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : VERSANT SUD

### BESOIN

Suite à la dématérialisation des institutions, cette solution numérique permet aux habitants de les accompagner dans la réalisation de leurs tâches administratives.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Cette solution, développée avec des technologies open source pour Firefox propose un navigateur web en mode kiosque (bridé) facilement configurable.

La page web est une interface regroupant les onglets des institutions (Site internet de la structure, impôt, Préfecture du Nord, ANTS, CAF, AMELI, Ville de Lille, Assurance retraite, Rédaction de CV etc.)

En lien avec le conventionnement avec la CAF « Point Relais Numérique », nous avons développé une solution technique permettant la récupération des éléments statistiques (usages et analyse sociologique des usagers) de la borne.

Ces statistiques sont accessibles en ligne et permettent d'avoir une analyse globale et par structure de l'utilisation de la borne e-administration.

### OBJECTIFS

- ▶ Avoir une solution de proximité pour réaliser ses démarches administratives en ligne,
- ▶ Acquérir les compétences informatiques nécessaires à la réalisation des démarches administratives en ligne,
- ▶ Permettre aux habitants d'être autonomes dans la réalisation de l'ensemble des démarches administratives accessibles en ligne.

### THÉMATIQUE

- ▶ E-administration

### ÉTAT D'AVANCÉE

Après les phases de collaboration, prototypage, développement et test au sein de plusieurs structures, le projet passe en phase d'écriture de notice d'essai.



### ESSAIMAGE

#### Structures essaimées :

Lazare-Garreau, l'Arbrisseau, Chemin-Rouge, Belencontre, Phalempins, Echo, La Maison.

#### Structures intéressées pour l'essai :

les structures essaimées en 2018, la ville de Lille (mairie de quartier, médiathèque, borne mobile, etc.).



### PERSPECTIVES

- ▶ Écrire la notice d'essai,
  - ▶ Finaliser la solution technique permettant de favoriser la diffusion auprès des partenaires.

Partenaires associés : Le Lavoir, Lazare-Garreau, Chemin-Rouge, l'Arbrisseau, la ville de Lille, la CAF.

# PROTOTYPE 3 : LE NUMÉRIQUE POUR VOUS ACCUEILLIR ENCORE PLUS GRAND

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : VERSANT SUD

### BESOINS

Cette solution permet de proposer aux habitants des nouveaux services : accompagnement à la réalisation des démarches administratives, appropriation et implication dans le territoire.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Ce prototype regroupe trois services permettant de mieux accueillir l'utilisateur au sein de son centre social :

**Écran interactif** : une tablette interactive à l'accueil du centre social pour permettre aux habitants de connaître leur quartier, les associations, les services de proximités, les écoles, les événements à venir etc.

**Écran d'informations** : un écran de TV qui permet de diffuser les informations relatives au centre social, les photos des dernières activités, l'agenda des prochains événements, la communication d'un nouvel atelier organisé etc.

**Écran e-administration** : « L'accès aux droits, c'est près de chez moi »

Dans le cadre de ce prototype un travail autour de la redéfinition de la fiche de poste du chargé d'accueil a été réalisé afin d'adapter les missions en fonction des nouveaux services proposés par la structure.

### OBJECTIFS

- ▶ Être un lieu d'accueil, d'écoute, d'échange et d'orientation des usagers, des habitants et des partenaires,
- ▶ Être un lieu de ressources et d'accompagnement des habitants,
- ▶ Être un lieu favorisant le lien social,
- ▶ Être un lieu stratégique autour des enjeux de la communication interne et externe de la structure.

### THÉMATIQUE

- ▶ E-administration,
- ▶ Pouvoir d'agir des habitants,
- ▶ Communication.

### ÉTAT D'AVANCÉE

Après les phases de collaboration, prototypage, développement et test au sein de plusieurs structures, le projet passe en phase d'écriture de notice d'essai.



### ESSAIMAGE

Dans le cadre de l'essai, nous mettons à disposition l'ensemble du processus permettant de mettre en place la solution au sein d'une nouvelle structure.

- ▶ Guide d'installation de la borne, e-administration+ logiciels,
- ▶ Guide d'installation de l'écran d'information,
- ▶ Guide d'installation de l'écran interactif,
- ▶ Nouvelle fiche de poste du chargé d'accueil,
- ▶ Boîte à outils permettant de réaliser les achats.

**Structure essaimée** : Projet

**Structures intéressées pour l'essai** : Salengro (Armentières), Belencontre, Phalempins.

# PROTOTYPE 4 :

## LA BOUSSELE PARENTALE

### CARTOGRAPHIE ET BASE DE DONNÉES DE SOURCES DE LA PARENTALITÉ

#### CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : VERSANT NORD EST

#### BESOINS

Développer une plateforme numérique permettant d'accompagner des parents dans la recherche de structures, professionnels, d'événements ou de ressources autour de la parentalité et l'éducation.

#### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

- ▶ Annuaire : trouver le bon interlocuteur, la bonne structure près de chez vous,
- ▶ Agenda : découvrir les événements & ateliers environnants,
- ▶ Ressources : partager, s'enrichir de connaissances sur la parentalité,
- ▶ Glossaire : comprendre les mots clés & connaître les dispositifs liés à la parentalité.

#### OBJECTIFS

- ▶ Donner un aperçu global de tous les acteurs de la parentalité sur un territoire,
- ▶ Orienter les parents vers une variété de solutions à leurs problèmes,
- ▶ Mettre en lien les professionnels de la parentalité et favoriser l'échange, les synergies.

#### THÉMATIQUE

- ▶ Parentalité et Éducation

#### ÉTAT D'AVANCÉE

Le prototype est fonctionnel et opérationnel. Il va faire l'objet d'une animation territoriale et d'un essaimage sur d'autres territoires.



#### ESSAIMAGE

Ce prototype a vocation à intégrer tous les autres territoires de la métropole puis de la région des Hauts-de-France Picardie, afin de donner aux parents et aux professionnels une idée de l'étendue du réseau des acteurs de la parentalité sur le territoire. Par ailleurs, nous espérons également que ce projet sur la parentalité fera des émules sur d'autres thématiques (acteurs de la santé, de l'emploi, etc.) et pourra être réemployé à ces fins.



#### PERSPECTIVES

- ▶ Développement d'une version 2 de la plateforme.
- ▶ Essaimage sur d'autres territoires.

Partenaires associés : la Ville de Tourcoing en partenariat avec la CAF du Nord et le Département du Nord

# PROTOTYPE 5 : QUAND LES ENFANTS DEVIENNENT PROFS

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : VERSANT NORD EST

### BESOINS

Une plateforme web qui propose des contenus pédagogiques sur la culture numérique. La plateforme est adressée principalement à des seniors et personnes éloignées du numérique et alimentée par des enfants/jeunes accompagnés par leur instituteurs, éducateurs, animateurs...

Les quatre centres sociaux du versant se sont mis en accord pour développer cette solution numérique dans le cadre de la seconde phase du projet **Centres Sociaux Connectés**.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

- ▶ Recherche et demande de définition : chaque personne qui souhaite bénéficier d'une définition sur un mot ou un usage du numérique peut venir sur la plateforme et faire la recherche. Si le mot n'existe pas, la personne peut faire la demande de définition.
- ▶ Contribution : Des contributeurs de la plateforme sont alertés par les demandes de définition et choisissent de la traiter. Dans le cadre d'ateliers menés par un accompagnateur, ils réalisent une définition.
- ▶ Alimentation de la plateforme : elle peut être alimentée par n'importe quelle structure qui se fait référencer auprès des **Centres Sociaux Connectés** et administrer (validation de contenu avant mise à disposition sur la plateforme).

### OBJECTIFS

- ▶ Développer un outil numérique accessible et permettant d'accompagner les plus éloignés du numérique,
- ▶ Simplifier des définitions grâce aux mots d'enfants,
- ▶ Réaliser collectivement un dictionnaire de mots numériques simplifiés.

### THÉMATIQUE

- ▶ Solidarité
- ▶ Parentalité et Éducation

### ÉTAT D'AVANCÉE

L'outil est utilisé par une quinzaine d'acteurs actuellement et fera l'objet d'une animation territoriale plus large.



### ESSAIMAGE

Mise en place de formation à l'accompagnement d'ateliers pour les accompagnateurs.

**Structures intéressées pour l'essaimage** : de nombreuses écoles de Tourcoing, Roubaix et Douai ainsi que des centres sociaux de la métropole.



### PERSPECTIVES

- ▶ Améliorer la plateforme pour une version plus complète suite aux retours des utilisateurs et contributeurs,
  - ▶ Mise en place de temps de formation pour mieux accompagner les structures,
    - ▶ Rédiger le livrable de capitalisation,
- ▶ Communication plus forte sur la plateforme,
  - ▶ Mesurer l'impact de la plateforme sur les utilisateurs.

# PROTOTYPE 6 : LA PLATEFORME « BIENS COMMUNS »

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : VERSANT NORD EST

### BESOINS

Renforcer le lien social sur un territoire par la mise en place d'une plateforme numérique d'échanges de biens et de services entre voisins. Les quatre centres sociaux du versant se sont mis en accord pour mettre en développement une solution numérique dans le cadre du projet **Centres Sociaux Connectés**.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

- ▶ La plateforme « Biens Communs » doit permettre de mettre en relation des habitants d'un territoire pour favoriser le lien social sur le territoire, la valorisation de compétences, le prêt de matériel etc.,
- ▶ Partie échange de services : Chaque usager exprime ses compétences, ses savoirs faire et ses besoins. Si un autre usager dispose des compétences dont il a besoin, la mise en relation doit être faite,
- ▶ La structure (centre social, tiers-lieu...) sera le lieu de rencontre et d'échange,
- ▶ Même principe pour un échange de matériel entre voisins,
- ▶ Chaque usager dispose ainsi d'un quota d'heures sur lesquelles il peut solliciter une aide. Il devra absolument donner de son temps à son tour pour cagnoter son quota.

### OBJECTIFS

- ▶ Favoriser les liens sociaux sur les territoires,
- ▶ Développer un outil numérique accessible, pensé et construit avec les acteurs des territoires.

### THÉMATIQUE

- ▶ Pouvoir d'agir des habitants et démocratie participative,
- ▶ Développement Durable.

### ÉTAT D'AVANCÉE

L'outil est mis en place et adapté à une utilisation sur un Centre Social. Il a vocation à être partagé et essayé plus largement



### ESSAIMAGE

Une phase d'essai est prévue en avril 2019.

**Structures essayées :** CSC Belencontre, CSC Phalempins, CS ECHO dans un premier temps. Souhait d'essai plus large à terme.

**Structures intéressées pour l'essai :** Centre Social Arbrisseau, Centre Social Projet, Centre Social Chemin Rouge, Centre Social Bourgogne, Centre Social des 3 Quartiers.



### PERSPECTIVES

L'outil va faire l'objet d'un essai plus important auprès d'autres centres sociaux et d'une analyse plus approfondie sur son impact social

# PROTOTYPE 7 : CHECK

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : LA MAISON DU CHEMIN ROUGE

### BESOINS

- ▶ Mettre en place un outil de gestion des présences.
- ▶ Permettre aux salariés de gagner du temps dans la gestion administrative des activités.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Dans le cadre d'un atelier collaboratif mené avec les animateurs de la ludothèque du Centre Social La Maison du Chemin Rouge, les participants ont constaté un besoin dans la gestion administrative du site. La structure devant répondre mensuellement à des remontées de présence des parents et des enfants.

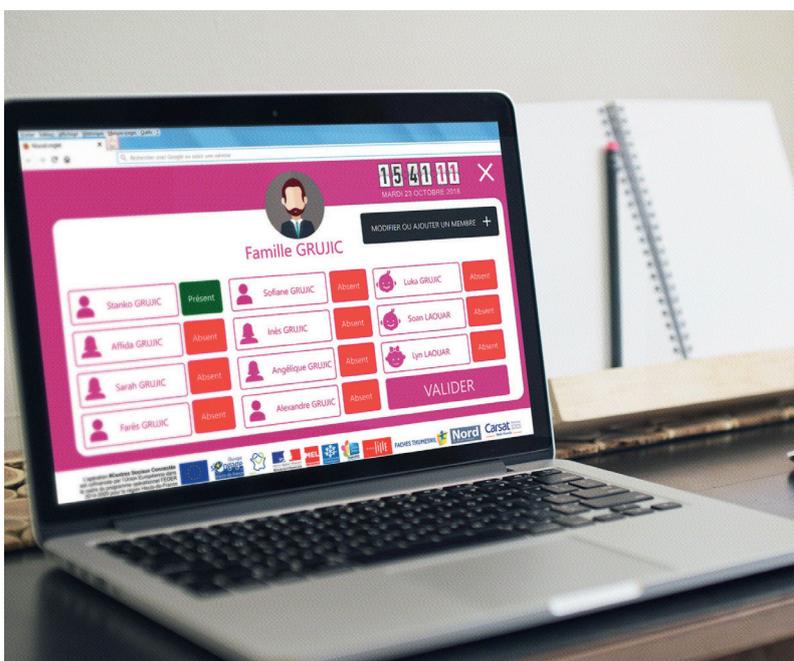
Cette solution « Check » est développée afin de suivre les présences au sein d'une activité ou d'un projet.

### OBJECTIFS

- ▶ Mettre en place un outil de gestion des présences,
- ▶ Permettre aux salariés de gagner du temps dans la gestion administrative des activités.

### THÉMATIQUE

- ▶ Gestion Administrative,



### ESSAIMAGE

Cette solution sera développée via une application web accessible en ligne.

Le développement technique permettra d'adapter la solution en fonction de la structure et des spécificités de l'activité.

Exemples :

- ▶ Anonymisation des participants pour un lieu d'Accueil Enfants Parents,
- ▶ Changement des créneaux horaires pour un Cyber Espace...



### PERSPECTIVES

Dans le cadre de la version 2 réalisée en 2019, plusieurs fonctionnalités ont été rajoutées :

- ▶ La gestion de plusieurs activités/projets par structure
- ▶ La classification par ordre alphabétique des familles.
- ▶ La création de page universelle par structure.
- ▶ L'intégration d'un système de mot de passe oublié.

# PROTOTYPE 8 : ANIM CONNECT

LA PLATEFORME DE PROGRAMMATION DES ACTIVITÉS DES ANIMATEURS

**CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL LAZARE-GARREAU**

## BESOINS

Dans le cadre d'un atelier collaboratif mené avec les salariés du centre social et Culturel Lazare-Garreau, les participants ont constaté le besoin d'outiller les animateurs des accueils de loisirs dans la programmation des activités.

## PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Ce nouvel outil aura pour objectif de permettre aux animateurs de programmer leurs activités éducatives via une plateforme en ligne. Réelle plateforme de ressources dans les métiers de l'animation, cette solution pourra être animée et complétée par les équipes éducatives. Elle sera accessible pour les parents afin de visualiser et évaluer les activités programmées pour leurs enfants.

## OBJECTIFS

- ▶ Mettre en place un outil de gestion des plannings,
- ▶ Permettre aux salariés de gagner du temps,
- ▶ Mutualiser les compétences.

## THÉMATIQUE

- ▶ Gestion Administrative,
- ▶ Parentalité et Education.

## ÉTAT D'AVANCÉE

- ▶ Quatre ateliers collaboratifs ont été menés avec les animateurs afin d'analyser les besoins des solutions,
- ▶ Un atelier prototypage « design de services » a été organisé permettant d'écrire le cahier des charges,
- ▶ L'écriture du cahier est réalisée.



### ESSAIMAGE

Cette solution sera développée via une application web accessible en ligne. Le développement technique permettra d'adapter la solution en fonction de la structure et des spécificités de l'activité.



### PERSPECTIVES

Animer le prototype sur le territoire

# PROTOTYPE 9 : CO-MAINS

**CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL ET CULTUREL L'ARBRISSEAU**

## PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Chaque structure a la possibilité de proposer des ressources matériel et des services pour d'autres associations partenaires d'un territoire. La structure peut également mettre en avant ses besoins permettant aux utilisateurs du service de répondre aux sollicitations. La version actuelle ne permet pas de réserver le matériel ; elle est un outil facilitant la prise de contact inter-structure et valorisant les ressources de chacun. En complément du support numérique, la solution propose des conventions de prêt type permettant aux structures d'avoir une couverture juridique. Ces supports sont mis à disposition des participants et aux structures essaimées du projet. Dans le cadre de la version 2. L'outil permettra aux associations de consulter la disponibilité du matériel et de réserver de manière instantanée en ligne.

## THÉMATIQUE

- ▶ Économie collaborative

## ÉTAT D'AVANCÉE

- ▶ Plusieurs ateliers collaboratifs ont été menés avec les partenaires du territoire pour analyser les besoins.
- ▶ Un atelier prototypage « design de service » a été organisé pour travailler sur l'ergonomie de la plateforme.
- ▶ Une charte de prêt a été réalisée entre structures partenaires.
- ▶ La solution est développée et opérationnelle.



### ESSAIMAGE

- ▶ La plateforme est accessible en ligne.
- ▶ Une notice sera mise à disposition pour remettre en place la solution sur un nouveau territoire.

**Structures essaimées :**  
5 Bonniers, La Maison



### PERSPECTIVES

Ouvrir la plateforme aux habitants.



Partenaires associés : Lille-Sud Insertion

# PROTOTYPE 10 : LE SOURCING

**CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL PROJET**

## PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Dans le cadre d'un atelier collaboratif mené avec les animateurs jeunesse du Centre Social Projet, l'équipe éducative a constaté de nombreuses problématiques :

Un fort taux de chômage sur le territoire.

De nombreuses offres grâce au travail de partenariat dans les différents dispositifs intégrés par le centre social (IEJ, missions locales, entrepreneurs, organismes de formations...) pour autant nous constatons des difficultés à mobiliser une population a priori en demande et à croiser l'offre et la demande.

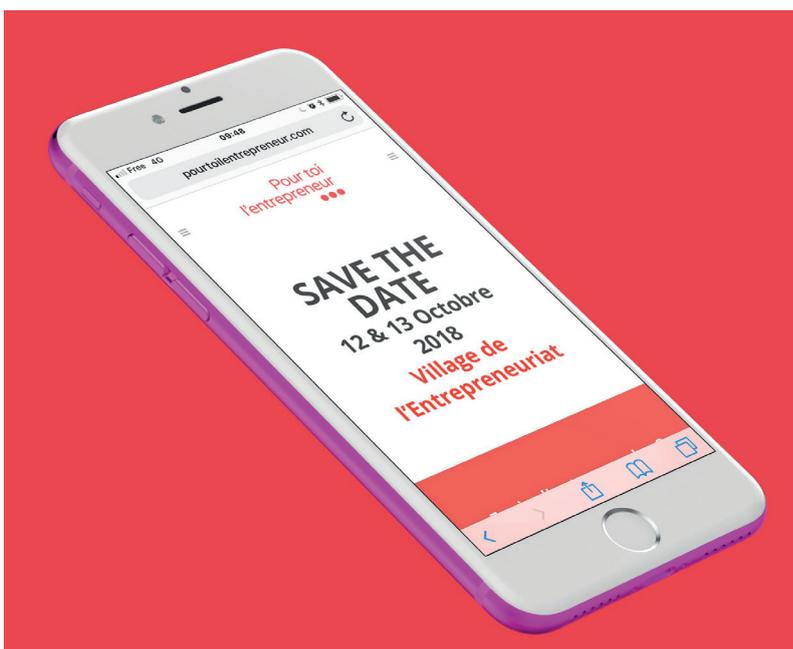
C'est en ce sens qu'une plateforme sourcing est développée, ce qui permet de mettre en réseau des jeunes avec un travailleur social ou une entreprise.

## THÉMATIQUE

- ▶ Insertion et Entrepreneuriat

## ÉTAT D'AVANCÉE

- ▶ La solution permet actuellement d'offrir la possibilité au grand public de s'enregistrer dans un répertoire de chercheurs d'emploi.
- ▶ Les entreprises ont la possibilité de s'enregistrer, et de se positionner ainsi sur le recrutement potentiel de candidats des quartiers populaires.



## ESSAIMAGE

- ▶ La plateforme est accessible en ligne.
- ▶ Une notice sera mise à disposition pour remettre en place la solution sur un nouveau territoire.
- ▶ Cette même solution pourra être duplicable dans d'autres domaines. Par exemple permettre l'enregistrement de porteurs de projets de création d'entreprises et des « entrepreneurs accompagnateurs » bénévoles.



## PERSPECTIVES

- ▶ Développer le référencement et la communication autour de la plateforme,
- ▶ Favoriser l'automatisation du process sans moyen humain,
- ▶ Mettre en place une phase de test de la solution au sein de plusieurs structures du projet.

Partenaires associés : Pour toi l'Entrepreneur – La Mission Locale  
IEJ : Initiative Emploi des Jeunes

# PROTOTYPE 11 :

## BELO

### CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL BELENCONTRE

#### BESOINS

Lors d'un atelier collaboratif sur le thème « Belencontre de Demain », les habitants, du quartier de Belencontre, se sont penchés collectivement sur la problématique « Comment solutionner des problématiques quotidiennes des acteurs du territoire, notamment par le biais de solutions numériques ? ».

A l'issue de cet atelier, plusieurs thématiques ont émergé (bien-être, mobilité durable, recyclage, tiers-lieu, lien social, etc.) et nous ont amené à créer ou avoir recours à une plateforme de design collaboratif du quartier.

#### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Suite à l'atelier, les acteurs du territoire se sont accordés sur la mise en « prototypage » d'une solution numérique de design collaboratif du quartier, de consultation publique & d'émulation citoyenne. Cet outil prendra vraisemblablement la forme d'une cartographie participative et gamifiée du quartier, complétée par :

- ▶ Une base de données des différentes idées innovantes des habitants,
- ▶ Des outils de contribution, de vote et de conversation,
- ▶ Une base de veille et de documentation participative sur les idées innovantes, les enjeux et les outils du design collaboratif des espaces publics.

#### OBJECTIFS

- ▶ Faire remonter les problématiques et idées innovantes des habitants
- ▶ Permettre aux habitants de contribuer directement (nouvelles idées, votes, pondérations, priorisations, compléments d'informations, veille, documentation, commentaires, etc.),
- ▶ Faire remonter à la collectivité et aux autorités les idées plébiscitées et suffisamment structurées,
- ▶ Favoriser une émulation citoyenne, la création d'initiatives populaires, associatives, etc. autour de problématiques précises liées au bien-être dans le quartier.

#### THÉMATIQUES

- ▶ Pouvoir d'agir des habitants et démocratie participative,
- ▶ Développement durable,
- ▶ Lien social.

#### ÉTAT D'AVANCÉE

Le prototype est opérationnel et en phase de test auprès d'habitants du territoire. Une seconde version plus poussée (suite aux retours utilisateurs) pourra être mise en place. Cet outil a vocation à être utilisé par les administrations pour se saisir et être à l'écoute des besoins exprimés sur les territoires.



#### ESSAIMAGE

Quelques étapes seront nécessaires en amont. L'expérimentation doit d'abord continuer de se mettre en place sur le territoire



#### PERSPECTIVES

Une nouvelle version devrait être disponible et mise en avant sur les bornes d'accueil des centres sociaux." Les politiques se servent de ce type d'outils pour être plus à l'écoute des besoins des habitants sur les territoires.

## PROTOTYPE 12 :

# LA POUBELLE CONNECTÉES

CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL PHALEMPINS

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

La jeunesse, fortement représentée lors de nos ateliers, s'est majoritairement tournée vers des réflexions de solutions numériques (notamment applications) en lien avec les enjeux environnementaux et plus précisément la gestion des déchets, le recyclage, la propreté, la pollution, etc.

Plusieurs propositions d'applications ont émergé (pour la visualisation des taux de pollution, le nettoyage participatif des rues ou pour trouver des solutions au problème des mégots...). Suite à une première semaine d'exposition et de vote, en septembre, de nouvelles idées ont émergé lors d'un atelier qui s'est déroulé dans un collège le 15 novembre dernier. Ces propositions sont en ce moment-même soumises à un vote de quinze jours sur le territoire, qui servira à prioriser une idée et s'engager ensemble dans son expérimentation.

### THÉMATIQUES

- ▶ Pouvoir d'agir des habitants,
- ▶ Développement Durable.

### ÉTAT D'AVANCÉE

Le projet a fait l'objet d'une co-construction de la poubelle connectée avec les jeunes du collège Cardinal Liénart et est disponible au collège.



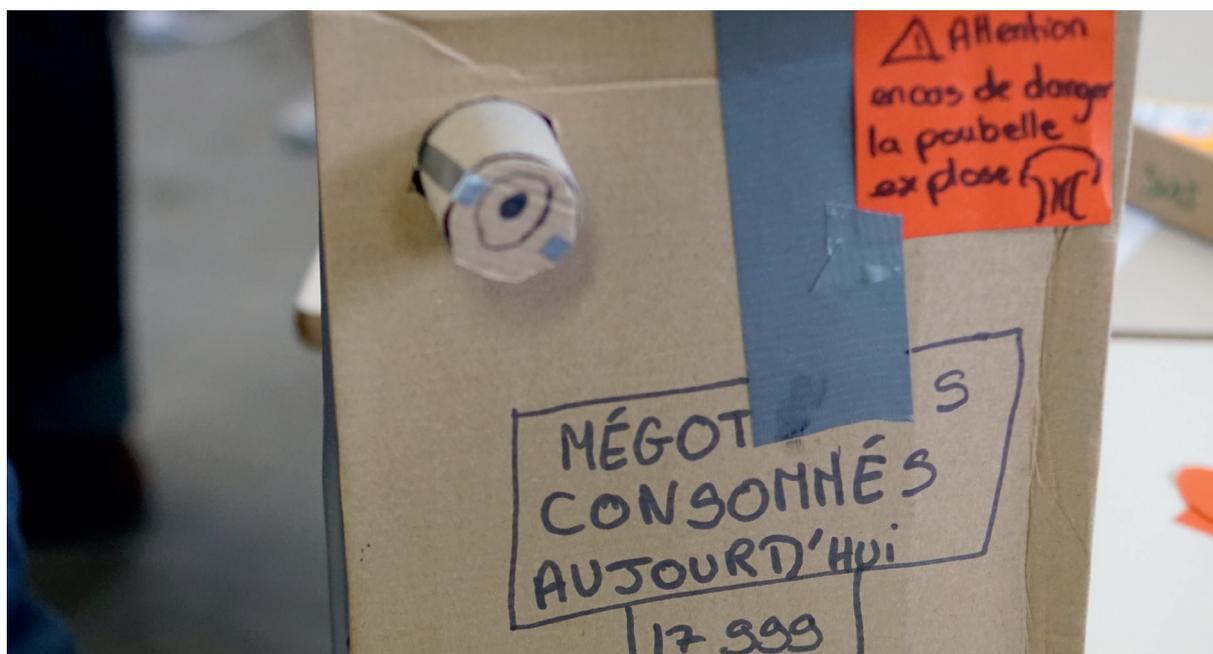
#### ESSAIMAGE

La méthodologie de co-construction et les veilles sont réalisées et ont vocation à être essaimées.



#### PERSPECTIVES

D'autres poubelles connectées pourraient voir le jour dans les centres sociaux intéressés.



Partenaire associé : Collège Cardinal Liénart

# PROTOTYPE 13

## C.A DELIB

### CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL DU VIROLOIS

#### BESOINS

- ▶ Redonner la parole aux habitants,
- ▶ Mettre en place des espaces d'expression citoyenne,
- ▶ Utiliser l'outil numérique comme levier de l'expression, de débats et de décisions partagées.

#### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Trouver des nouveaux espaces d'expression c'est, pour les habitants, le meilleur moyen de trouver sa place dans la société.

Les habitants du quartier Virolois à Tourcoing ont, collectivement, manifesté leurs besoins sur leur territoire. Ils ont tous des choses à dire mais ne se sentent pas entendus. Redonner du sens à la parole de l'habitant est essentiel.

L'objectif de ce projet est de pouvoir retrouver ce sens et cette envie d'expression citoyenne en utilisant de nouveaux moyens, outils et lieux pour le faire. Le numérique est un lieu sur lequel il est souvent plus simple de s'exprimer et de donner son avis.

#### THÉMATIQUES

- ▶ Pouvoir d'agir des habitants et démocratie participative,
- ▶ Outils Collaboratifs.

#### ÉTAT D'AVANCÉE

Plusieurs ateliers de sensibilisation ont eu lieu sur le territoire du Virolois notamment à travers la découverte de vidéos Youtube du collectif #DATAGUEULE qui ont pour thématique la démocratie, la délibération et les pratiques liées au pouvoir d'agir des habitants.

Des ateliers sont prévus, ainsi qu'une projection au Fresnoy autour d'un film Démocratie(s). Un atelier avec le Conseil d'Administration de la structure est également prévu.



#### ESSAIMAGE

La question fait sens sur différents territoires et notamment sur les Centres Sociaux de l'opération. Elle pourra également être présentée et utilisée dans les Conseils d'Administration de chaque structure.



#### PERSPECTIVES

Continuer la réflexion suite à l'atelier collaboratif et mettre en place un prototype expérimental pour favoriser l'expression citoyenne des habitants.

Faire évoluer la réflexion pour le partage de décisions pour les associations notamment les Conseils d'Administration.

Partenaire associé : Collectif #DataGueule

# PROTOTYPE 14

## TÉLÉMÉDECINE

**CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL ECHO**

### BESOINS

- ▶ Mettre en place des consultations médicales à distance,
- ▶ Favoriser l'accès aux personnes isolées, à mobilité réduite ou ne disposant pas des outils,
- ▶ Garantir l'accès à tous et la confidentialité.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Lors des ateliers collaboratifs en 2017, il y a eu un fort souhait de mettre en place une expérimentation de télémédecine avec La Maison du Diabète. Cette expérimentation est menée depuis le début d'année 2018 au Centre Social Echo pour permettre la mise en relation entre les usagers et un médecin professionnel de La Maison du Diabète.

### THÉMATIQUES

- ▶ Santé et prévention.

### ÉTAT D'AVANCÉE

L'expérimentation est aujourd'hui totalement fonctionnelle.

La structure s'est dotée du matériel nécessaire à la mise en place des consultations. Un espace de confidentialité et du matériel sont mis à disposition. Le référent Santé reste à disposition, en cas de besoin, tout au long de l'entretien.

L'expérimentation est en phase d'Essaimage.



### ESSAIMAGE

Nous réalisons les documents de capitalisation de cette expérimentation pour la proposer dans le cadre de l'essaimage sur d'autres centres sociaux.



### PERSPECTIVES

Mettre à disposition auprès du service solidarité de la ville de Lille le prototype avec le guide de réalisation.

Présenter l'outil auprès des associations solidaires de la Métropole Européenne de Lille.

# PROTOTYPE 15

## SAKADO

CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL ET CULTUREL DE L'ARBRISSEAU

### BESOINS

- ▶ Favoriser le pouvoir d'agir des jeunes,
- ▶ Faciliter l'accès aux droits aux sans domiciles fixes,
- ▶ Permettre aux SDF d'avoir un kit d'urgence ainsi que des appels d'urgence,
- ▶ Créer une cartographie des associations lilloises valorisant les actions solidarités pour les sans domiciles fixes.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Dans le cadre du projet, nous avons mené des ateliers collaboratifs réservés à la jeunesse. En ce sens, plus de 70 jeunes ont souhaité créer un outil sur la thématique solidarité associant du numérique. Un sac à dos connecté a donc été créé permettant aux SDF d'avoir un bouton d'urgence connecté aux services des secours, ainsi qu'une clef USB permettant aux SDF de sauvegarder leurs documents administratifs. Un kit de première nécessité est également mis à disposition dans le sac (brosse à dents, dentifrice, serviette hygiénique, rasoir, savon...). Le contenu et la customisation du sac ont été réalisés par les jeunes dans le cadre de différentes rencontres collaboratives et FAB-LAB.

### THÉMATIQUES

- ▶ Solidarité

### LE SAC-À-DOS CONNECTÉ & SOLIDAIRE



### ESSAIMAGE

Mise à disposition d'un guide / cahier des charges permettant de reproduire le sac à dos.



### PERSPECTIVES

Créer une cartographie papier valorisant les différentes associations solidarités du territoire.

Mettre à disposition auprès du service solidarité de la ville de Lille le prototype avec le guide de réalisation.

Présenter l'outil auprès des associations solidaires de la Métropole Européenne de Lille.

# PROTOTYPE 16 : LA MALLE D'ALIE

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : LA MAISON DU CHEMIN ROUGE

### BESOINS

- ▶ Développer des nouvelles compétences numériques en évitant l'exposition aux écrans,
- ▶ Mettre en place des animations parentalité autour de la thématique du numérique,
- ▶ Outiller les accueils de loisirs et les ludothèques.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

La Malle numérique est composée de différents jeux qui sont sans écrans :

- ▶ Cubetto - Bee-Bot,
- ▶ Blue-Bot - Code and Go Mouse,
- ▶ Bits and Bytes - Botley.

Elle est destinée essentiellement aux maternelles et primaires afin d'initier au codage, la programmation et la créativité de manière ludique.

### THÉMATIQUES

- ▶ Education
- ▶ Parentalité

### ÉTAT D'AVANCÉE

L'expérimentation est aujourd'hui totalement fonctionnelle.

La structure s'est dotée du matériel nécessaire à la mise en place des ateliers. L'expérimentation est en phase d'essai auprès des centres sociaux lillois.



### ESSAIMAGE

Dans le cadre de l'essai deux orientations ont été prises :

Le prêt de la malle et des supports pédagogiques aux structures.

La mise à disposition d'un référentiel permettant aux centres sociaux d'investir et de reproduire le contenu de la malle.



### PERSPECTIVES

Créer plusieurs malles en partenariat avec la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais.



# PROTOTYPE 17 : UN EXTRANET DÉDIÉ AUX CENTRES SOCIAUX

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL ET CULTUREL LAZARE GARREAU

### BESOINS

Les nouvelles pratiques numériques modifient et font évoluer les pratiques sociales, culturelles et documentaires. A l'heure de la digitalisation, les centres sociaux doivent questionner leurs méthodes organisationnelles et de transmissions d'information. Ils doivent permettre l'appropriation des outils digitaux par les professionnels du social et encourager les usages, être moteurs d'une transition sociétale en cours.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Chaque salarié, bénévole et membre du C.A. possède un compte sur l'intranet, il leur est possible de communiquer directement avec l'ensemble de cette grande équipe, il permet de gérer les congés de chacun de la demande à l'affichage pour les collègues, il permet de planifier des réunions, de créer des comptes-rendus ensembles, de partager un annuaire, des liens et des ressources, il permet aussi de visionner les plannings de ses collaborateurs, de réserver des salles, des ressources. Une messagerie instantanée permet d'échanger à distance et un tableau de bord permet de faire la synthèse des événements à venir.

### OBJECTIFS

- ▶ Ouvrir la réflexion sur l'apport d'outils collaboratifs,
- ▶ Equiper un réseau d'acteurs d'un dispositif leur permettant d'agir et d'interagir,
- ▶ Faciliter les missions sociales sur le terrain et répondre aux exigences de management social.

### THÉMATIQUES

- ▶ Communication interne,
- ▶ Animation globale.

### ÉTAT D'AVANCÉE

Outil développé et en cours d'exploitation et de test au Centre Social et Culturel Lazare Garreau.



### ESSAIMAGE

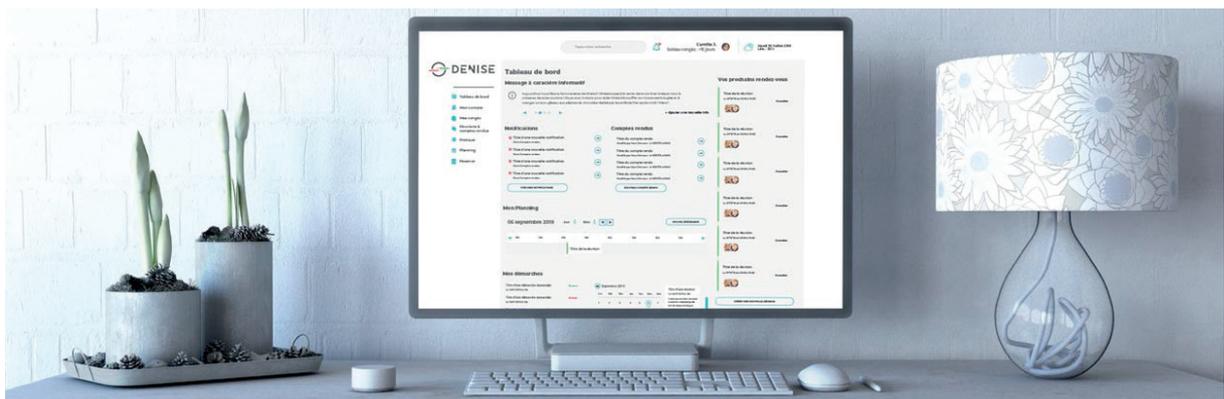
Cette solution sera développée via une solution web accessible en ligne.

Le développement technique permettra d'adapter la solution en fonction de la structure et des spécificités de son activité.



### PERSPECTIVES

Développement de livrables de capitalisation, test de la plateforme dans différentes structures, mesure de l'impact de la plateforme sur les utilisateurs.



# PROTOTYPE 18 : CHILL - L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DANS LES QUARTIERS

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL PROJET (FAUBOURG DE BÉTHUNE)

### BESOINS

Les territoires de Lille-Sud et du Faubourg de Béthune disposent de nombreux dispositifs d'accompagnement social. Cependant, plusieurs facteurs viennent aujourd'hui freiner une coopération optimale : l'éclatement géographique, la diversité des exigences administratives liées aux financements des dispositifs, le manque d'uniformisation des méthodes et outils de travail déployés.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

La solution à développer est un logiciel métier dédié à l'accompagnement des personnes en situation d'insertion ou de réinsertion socio-professionnelle. Elle sera utilisée par les professionnels de l'insertion, dans plusieurs structures partenaires.

La solution devra permettre le partage d'une base de données commune à tous les utilisateurs.

### THÉMATIQUES

- ▶ Social,
- ▶ Insertion.

### OBJECTIFS

- ▶ Mettre en place un outil de gestion des présences.
- ▶ Permettre aux salariés de gagner du temps dans la gestion administrative des activités.



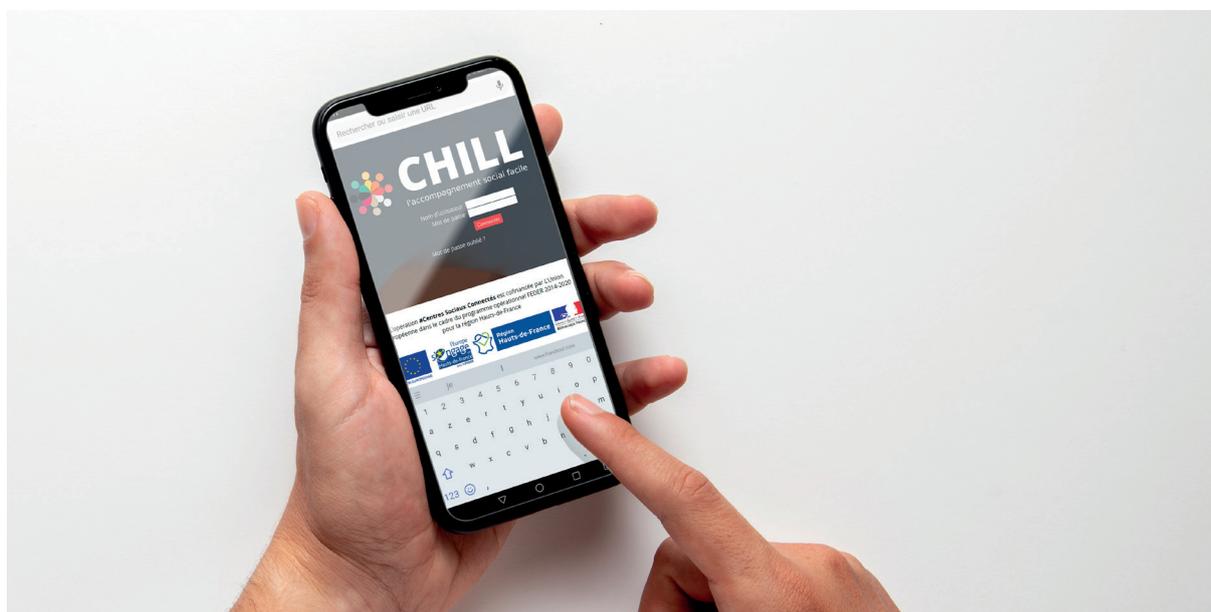
### ESSAIMAGE

Mise à disposition des fichiers sources.



### PERSPECTIVES

- ▶ Animer la plateforme sur le territoire.
- ▶ Former les travailleurs sociaux du territoire à l'utilisation de la plateforme.



# PROTOTYPE 19 : MON CENTRE SOCIAL PRÈS DE MOI

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL BELENCONTRE

### BESOINS

- ▶ Mieux accueillir à l'heure du numérique
- ▶ Améliorer la transmission des informations en interne et vers l'extérieur
- ▶ Disposer de nouveaux outils numériques pour être plus performant

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Suite à l'atelier collaboratif, les différents acteurs du territoire se sont accordés sur la mise en « prototypage » d'une solution d'amélioration de la communication de la structure sur son territoire : Le Stand de Diffusion des ambassadeurs:

- ▶ Des habitants du quartier sont référencés comme les ambassadeurs de la communication de l'association sur son territoire.
- ▶ Ils souhaitent disposer d'un « stand de diffusion » sous forme de chariot transportable.
- ▶ Le chariot pourra contenir des flyers, des affiches, & tout autre élément de primo-information ou de communication.
- ▶ Les participantes ont insisté sur leur envie d'avoir un outil qui se pousse, et non un dispositif sur un vélo, tel un triporteur. Cela semblait important pour elles, dans un souci d'être adapté aux possibilités physiques de chaque bénévole ambassadeur.
- ▶ Le chariot "stand de diffusion" pourra être équipé de systèmes de charge solaire, pour le transformer en chariot connecté.
- ▶ Une tablette pourra diffuser des photos des derniers événements, ou des sondages dans le cadre des dynamiques de concertation.
- ▶ Le stand doit être facile à utiliser, pour que tout ambassadeur puisse se l'approprier.

### THÉMATIQUES

- ▶ Citoyenneté : pouvoir d'agir / démocratie participative / participation citoyenne / action publique & initiatives citoyennes / outil de consultation,
- ▶ Communication,
- ▶ Lien social / Pouvoir d'agir des habitants.

### ÉTAT D'AVANCÉE

- ▶ 1 atelier Collaboratif en Juin 2019
- ▶ 1 atelier Prototypage en Juillet 2019
- ▶ Veille et cahier des charges
- ▶ Validation de la solution en Octobre 2019
- ▶ Prototypage de la solution en fin d'année 2019



### ESSAIMAGE

Une fois le « stand » réalisé, il pourra être facilement utilisé sur le territoire voisin des Phalempins. Des documentations seront réalisées pour toute structure qui souhaite adapter la solution à son territoire.



### PERSPECTIVES

Utilisation du « Stand » dans le cadre des activités du Centre Social. Mise en production d'un second stand sur le CSC Phalempins.

# PROTOTYPE 20 : UN TIERS-LIEU DANS LE QUARTIER

**CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL PHALEMPINS**

## BESOINS

- ▶ Faire évoluer le Centre Social des Phalempins en développant un espace tiers-lieu.

## PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Dans le cadre du développement des activités d'inclusion et de médiation numérique, le Centre Social des Phalempins a mené une réflexion avec les habitants et usagers du centre sur l'adaptation des lieux à ces nouvelles activités, nouveaux usages numériques. Nous avons donc entrepris un travail de recherche et de conception collaborative autour de la notion de « tiers-lieu », un espace ouvert, hybride et convivial, adapté à la mise à disposition de matériel informatique, à la formation et la médiation numérique.

## THÉMATIQUES

- ▶ Inclusion numérique et médiation,
- ▶ Transition numérique des espaces et équipements socioculturels.

## ÉTAT D'AVANCÉE

- ▶ 4 Ateliers collaboratifs menés en 2019,
- ▶ 6 entretiens semi directifs avec les salariés du centre,
- ▶ Création d'un document de synthèse des besoins et idées identifiés lors du co-design.



### ESSAIMAGE

Quelques étapes seront nécessaires en amont. L'expérimentation doit d'abord continuer de se mettre en place sur le lieux.



### PERSPECTIVES

Réalisation d'un cahier des charges et expérimentation à mener tout au long de l'année 2020.



P.A.P.A.

## PROTOTYPE 21 : PROTOCOLE PAPA

**CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : MJC/ CENTRE SOCIAL DU VIROLOIS**

### BESOINS

- ▶ Accompagner l'arrivée d'un nouveau salarié au sein de la structure
- ▶ Renforcer les liens collectifs entre les salariés et la vision commune du projet social
- ▶ Fixer les règles de fonctionnement des outils collaboratifs numériques au sein de la structure

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

L'arrivée d'un nouveau salarié dans une structure doit être accompagnée d'une phase de compréhension des valeurs, des objectifs portés par l'association, de la connaissance des acteurs sur le territoire, des actions menées, du conseil d'administration, des outils utilisés...

Le protocole PAPA pour Protocole d'Appropriation du Projet de l'Association permet de synthétiser l'ensemble des éléments cités afin de mieux accompagner l'accueil d'un nouveau salarié et définir les modalités de fonctionnement des outils pour l'ensemble des salariés présents (outils numériques collaboratifs comme le drive, agendas partagés...)

### OBJECTIFS

- ▶ Mettre en place un outil de gestion des présences.
- ▶ Permettre aux salariés de gagner du temps dans la gestion administrative des activités.

### THÉMATIQUES

- ▶ Citoyenneté : pouvoir d'agir / démocratie participative / participation citoyenne / action publique & initiatives citoyennes / outil de consultation / Solidarité,
- ▶ Outils Collaboratifs.

### ÉTAT D'AVANCÉE

- ▶ Ateliers Collaboratifs avec les salariés de la structure en Février, Avril, Mai et Juin 2019,
- ▶ Définition du prototype : Le protocole Papa est proposé à la fin du dernier atelier,
- ▶ Cahier des charges du protocole réalisé,
- ▶ Mise en place d'ateliers collectifs de formation autour d'outils collaboratifs afin d'en définir les règles d'usage de Novembre à Décembre 2019,
- ▶ Livrable finalisé en Décembre 2019.



### ESSAIMAGE

Toute structure qui souhaite mettre en place ce type d'outil pourra bénéficier de livrable modifiable et de la méthodologie mise en œuvre.



### PERSPECTIVES

Le livrable devra être actualisé de manière régulière par la structure. Si les salariés utilisent de nouveaux outils ou lors d'un renouvellement de contrat de centre, les objectifs et les besoins pourront être réactualisés

# PROTOTYPE 22 : MON CENTRE SOCIAL / MON SITE INTERNET

## CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL ECHO

### BESOINS

- ▶ Réaliser, de manière collective, le nouveau site Internet de l'association,
- ▶ Favoriser l'accès à l'information concernant le centre social ECHO aux publics les plus éloignés,
- ▶ Favoriser la communication envers les usagers et les partenaires de l'association.

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Lors des ateliers collaboratifs en fin d'année 2018, il y a eu un fort souhait de refaire le site internet du centre social qui était à l'abandon.

Il n'était pas possible de trouver des informations claires et précises sur les activités du centre social ECHO.

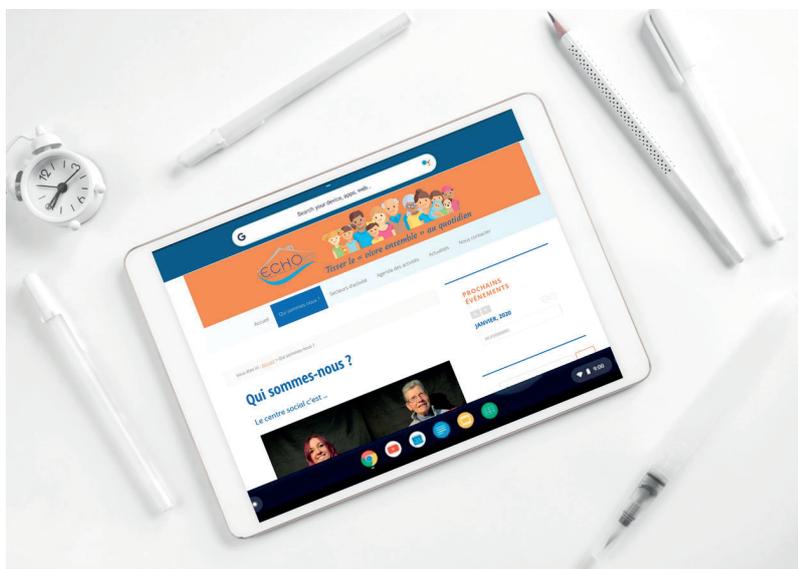
Aucune mise à jour du site n'avait été effectuée depuis plusieurs mois.

### THÉMATIQUES

- ▶ Communication
- ▶ Accès à l'information

### PARTENAIRES

Atelier Jugeote, Ville de Roubaix, CAF, CCAS



### ESSAIMAGE

Nous réalisons les documents de capitalisation de cette expérimentation pour la proposer dans le cadre de l'essaimage sur d'autres centres sociaux.



### PERSPECTIVES

Nos réflexions se portent actuellement sur l'ouverture des prises de rendez-vous en direct depuis le site internet et l'élaboration d'un forum interne. Également, grâce à un plugin, le site pourra être simplement disponible sous forme d'application mobile disponible sur les différents stores.

# PROTOTYPE 21 : PORTAIL POUR L'EMPLOI

CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL PROJET (FAUBOURG DE BÉTHUNE)

## BESOINS

- ▶ Permettre aux entreprises proposant des offres d'emploi de les diffuser
- ▶ Permettre aux salariés et aux partenaires de diffuser des offres d'emploi et des événements liés à l'emploi/l'insertion professionnelle
- ▶ Permettre aux habitants de consulter rapidement des offres d'emploi
- ▶ Recenser en temps réels les acteurs et leurs actions d'accompagnement (dispositifs, événements) mises en place.

## PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Le portail pour l'emploi permet de faire contribuer activement au maillage partenarial dans le domaine de la recherche d'emploi et de l'accompagnement à la création d'activités et de projets sur un territoire défini. Il recense en temps réels les acteurs et leurs actions d'accompagnement (dispositifs, événements) mises en place. Pour ce faire, une cartographie répertoriant l'ensemble des acteurs de l'emploi et de l'accompagnement de projets est proposée. Un espace personnel permet de contacter un membre ou un groupe de membres inscrits sur la plateforme (chat ou messagerie).

## THÉMATIQUES

- ▶ Emploi
- ▶ Insertion

## ÉTAT D'AVANCÉE

- ▶ La plateforme est finalisée et disponible



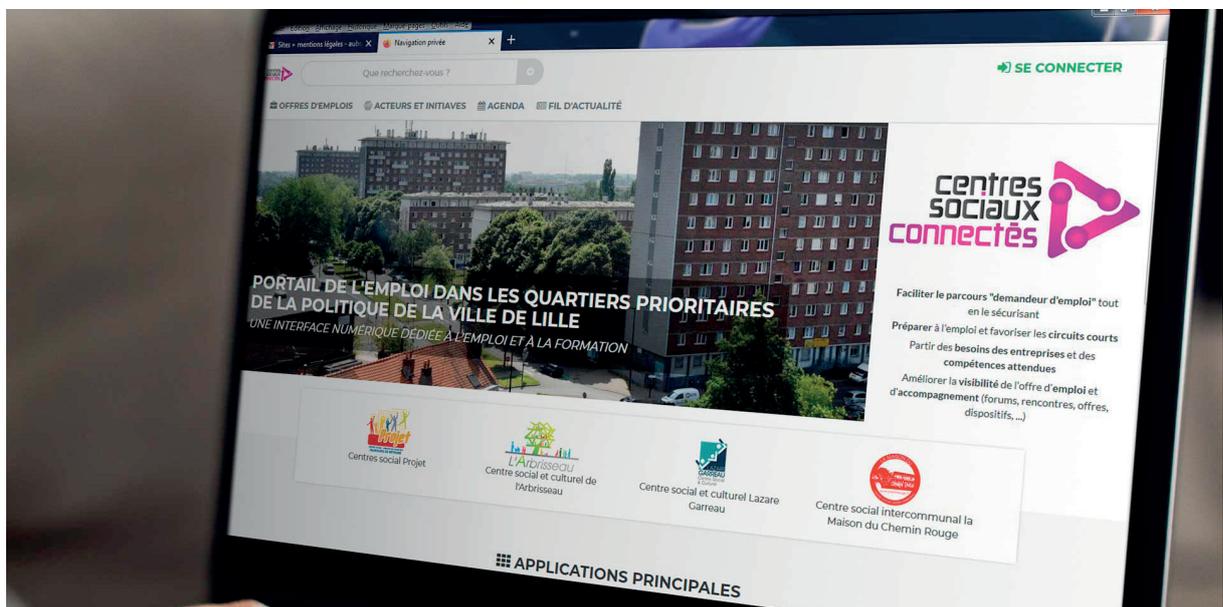
### ESSAIMAGE

La plateforme est accessible via une adresse web. Un guide d'utilisation est mis à disposition.



### PERSPECTIVES

Animer la plateforme avec les acteurs de l'emploi métropolitain.



## LES PLUS DE L'ANNÉE 2019

Par ailleurs, des processus de changements internes ont été développés, tels que les agendas partagés, la messagerie interne, les dossiers partagés, l'évolution de l'archivage et la numérisation des fiches sanitaires des accueils collectifs de mineurs (ACM). Certains prototypes réalisés en 2017 et 2018 ont également été mis à jour grâce à une seconde phase de développement tel que :

- ▶ **Check** : stabilisation de la plateforme et réparation des différents bugs.
- ▶ **Les alertes SMS** : stabilisation de la plateforme et réparation des différents bugs.
- ▶ **La boussole parentale** : création d'une nouvelle ergonomie avec les utilisateurs.
- ▶ **La borne e-administration** renommée "Le numérique à mon service" : Mise en place de la gestion des statistiques d'utilisation de nos bornes. Il est donc aujourd'hui possible de pouvoir extraire la typologie des publics qui fréquentent les bornes (toujours sous couvert et respect de la RGPD) ainsi que les sites les plus fréquentés. Disposer de cet outil permettra aux Centres Sociaux de pouvoir définir de nouvelles méthodes d'organisation autour de l'accueil, l'orientation et l'accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives
- ▶ **GEA** : Nous avons développé un outil permettant de gérer les statistiques d'utilisation de nos bornes. Il est donc aujourd'hui possible de pouvoir extraire la typologie des publics qui fréquentent les bornes (toujours sous couvert et respect de la RGPD) ainsi que les sites les plus fréquentés.

De nombreux prototypes sont légitimés à l'échelle régionale via le travail étroit avec la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais : GEA, la Boussole Parentale, Quand les enfants deviennent profs, les alertes SMS, les bornes...

## UN TRAVAIL DE PARTAGE D'EXPÉRIENCES EN RÉGION HAUT-DE-FRANCE

Depuis Septembre 2019, sous l'impulsion de la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais, les différents projets "Centres Sociaux Connectés" en région ont organisé des temps de rencontres. Ces moments de partage permettent également aux prototypes d'être transférés, utilisés et d'avoir un impact en dehors du territoire de la MEL. Plusieurs temps sont déjà programmés en 2020 afin de continuer ce travail de capitalisation et mutualisation régionale.

## UN PROJET RÉPONDANT AUX OBJECTIFS DES CO-FINANCEURS

En parallèle sur la seconde opération « Centres Sociaux Connectés », plusieurs objectifs fixés en cours de réalisation par nos co-financeurs ont pu également se développer en pleine cohérence avec notre projet :

- ▶ **Les promeneurs du net** pour la CAF : 80 % des jeunes âgés entre 11 et 17 ans sont présents sur le Net une fois par jour, et plus de 48 % d'entre eux se connectent aux réseaux sociaux plusieurs fois par jour. Qui pour les accompagner sur Internet ? Qui pour répondre à leurs sollicitations ? Qui pour leur inculquer les bonnes pratiques ? Qui, enfin, pour les sensibiliser aux risques ?

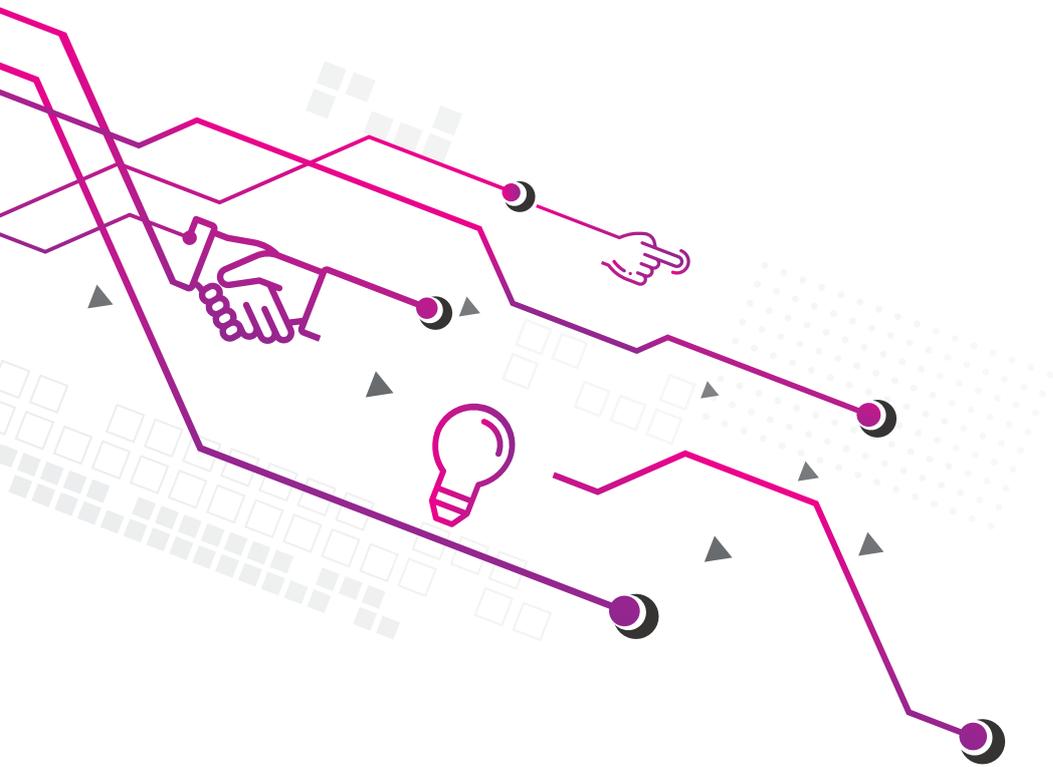
Les centres sociaux connectés ont animé sur ce sujet des ateliers collaboratifs et engagé leurs salariés de secteur jeunesse à ce processus de soutien éducatif via le web.

- ▶ L'accès aux droits et aux services essentiels en « point relais » pour la CAF et l'Etat : plus de 80 % des services administratifs se « dématérialisent ». Parmi ceux-ci, les principales sources de revenus et de protection des habitants en quartiers prioritaires font progressivement l'objet d'une administration 100 % web (prime d'activité, RSA, actualisation pôle emploi...).

Les centres sociaux connectés ont animé sur ce sujet des ateliers collaboratifs et ils ont co-construit avec les habitants et les professionnels des prototypes projets en borne d'accueil multi-institution. Ils ont formé les professionnels aux enjeux des points relais de la CAF.

- ▶ La parentalité et l'éducation : Priorité de la CAF mais également des centres sociaux, la parentalité et l'éducation ont été abordées de manière transversale sur le projet avec des focus plus particuliers :
  - Permis-Web avec les écoles, conférence sur les dangers des réseaux et d'internet avec des jeunes et des parents.
  - Une réflexion avec le secteur petite-enfance afin de créer au sein du Multi-Accueil une « zone déconnectée ».
  - Mise en place d'ateliers éducatifs dans le cadre d'ACM, d'événementiels (Numerik-Day).

L'ensemble des initiatives au niveau du projet numérique a permis à l'ensemble des participants et des partenaires associés d'aborder des nouvelles problématiques éducatives qui continueront à se développer dans la poursuite du projet.



# #5 CENTRE SOCIAUX CONNECTÉS ÉVÉNEMENT

## LE « NUMÉRIQUE POUR TOUS »

Durant l'année 2019, nous avons proposé différents événements en faveur des adhérents, salariés, partenaires, administrateurs et bénévoles des centres sociaux permettant de sensibiliser l'ensemble de ces entités au numérique. Ces animations ont été programmées dans le cadre de notre référentiel d'animations « Le Numérique pour Tous », en outre les centres-sociaux initiaux du projet, les centres sociaux essaimés ainsi que les habitants de la métropole ont été invités aux différents événements.

Durant l'année 2019, ce sont plus de 14 événements qui ont été programmés et qui ont accueilli plus de **1782 participants** de la région des Hauts-De-France.



## LES ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS EN 2019

38

DU 12 AU 22 MARS

### LILLE NEIGE

Entre le quizz interactif autour de l'inclusion Numérique sur les territoires, la découverte de l'imprimante 3D, le jeu de l'oie et la fresque partagée collaborative, tout était prévu pour ravir les plus petits mais aussi les plus grands.

**246 participants.**

20 ET 21 MARS

### GRAND BAROUF

Il s'agissait d'un événement participatif et prospectif sur la société numérique organisé à la CCI de Lille. Des ateliers collaboratifs y ont été mis en place dans le but de créer une application pour sauver la planète ! Une centaine de personnes ont été touchées durant ces journées.

DU 4 MARS AU 11 AVRIL

### WE TECH TIME

Les Centres Sociaux du Projet, les **Centres Sociaux Connectés** et les Centres Sociaux essaimés ont participé à un temps de formation

**70 participants.**

23 MAI

### RGPD 1 AN APRÈS

Comment cette nouvelle réglementation de protection des données a impacté les Centres Sociaux.

**25 participants.**

13 JUIN

### BARBECUE CONNECTÉ

Les habitants et les salariés ont eu l'occasion d'échanger, grâce à divers ateliers, sur l'impact du projet dans leur quotidien.

**25 participants.**

2 JUILLET

### UNIVERSITÉ D'ÉTÉ DE LA FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX

L'équipe du projet a proposé une présentation du projet et du processus d'acculturation.

**250 participants.**



**3 AVRIL****APÉRO PROTO #2  
MÉDIATHÈQUE ANDRÉE  
CHÉDID**

L'équipe du projet a proposé une grande soirée de valorisation des prototypes réalisés en 2018.

**50 participants.**

**10 JUILLET****LE NUMERIK DAY  
CENTRE SOCIAL FAUBOURG  
DE BÉTHUNE (LILLE)**

Un festival numérique gratuit pour petits et grands enfants !

Thème de cette 5e édition : A la conquête de l'espace. Le programme des animations et des ateliers réalisés : installations interactives, réalité virtuelle, coding, robotique, jeux vidéos, mapping vidéo, planétarium, exposition,... Parez au décollage !

**500 participants.**

**JUILLET & AOÛT****LE NUMERIK TOUR**

« Le numérique à la rencontre des habitants ». Dans le cadre de ces micros-événements nous avons proposé des ateliers permettant aux habitants d'échanger sur les enjeux de l'inclusion numérique sur les territoires.

**156 participants.**

10 OCTOBRE

NUMÉRIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Ce séminaire a été présenté par le CERDD du réseau des ambassadeurs du Développement Durable. Après un déjeuner, un atelier de design collaboratif a eu lieu.

65 participants.

24 OCTOBRE

FORMATION LOGICIEL HELLOASSO

Formation aux outils de la plateforme HelloAsso à la Fabrique du Sud

15 participants.

26 NOVEMBRE

HACKATHON DU VILLAGE DE L'ENTREPRENARIAT

Dans le cadre du village de l'entrepreneuriat organisé au Centre Social Faubourg de Béthune, 15 équipes porteuses de projets numériques sur 2 jours ont été accompagnées dans le cadre de leur projet numérique. L'animation a été suivie par un entrepreneur mentor de l'association Pour toi l'entrepreneur ; animée par un animateur des centres sociaux connectés. Co-créativité, intelligence collective et mixité des compétences ont été les mots-clefs de ce moment d'émulation.

20 participants.



## LE GRAND RENDEZ-VOUS POUR RESTER CONNECTÉ

L'occasion de revenir sur les 3 années du projet et d'y retrouver l'ensemble des acteurs et des partenaires avec lesquels nous avons pu travailler. L'événement s'est déroulé au sein du Grand Mix à Tourcoing.

Au programme :

- ▶ Des conférences accompagnées d'acteurs du projet, spécialistes de l'inclusion numérique,
- ▶ Un village numérique, prenant la forme d'un parc d'exposition immersif pour plonger au cœur des initiatives du projet,
- ▶ Un FAB LAB Géant et des ateliers collaboratifs,
- ▶ Des formations en lien avec certains prototypes représentés dans le village numérique.

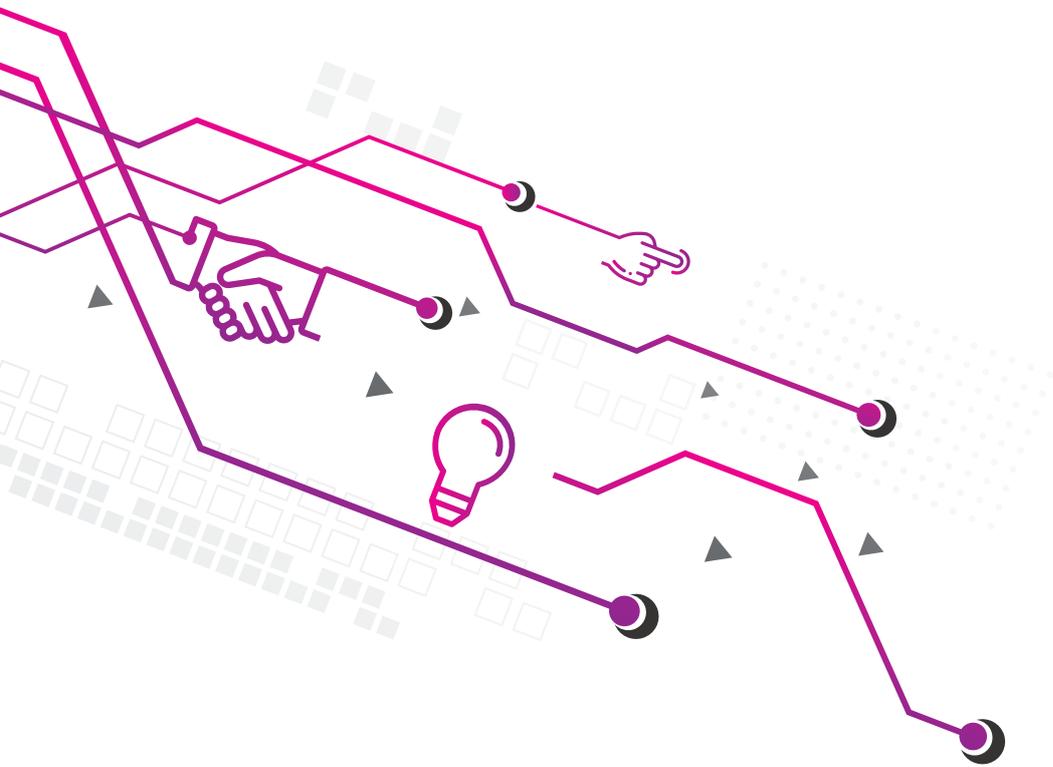
**251 participants.**

### L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

Durant l'année, l'équipe a également organisé des temps d'accompagnement et d'acculturation des habitants autour des thématiques e-administration de la CAF, Pôle Emploi...

Trois types d'accompagnements ont été proposés :

- 1 Accompagnement aux démarches administratives avec le prototype de la borne « accès aux droits » et l'organisation d'ateliers d'apprentissage autour des services de la CAF et de Pôle Emploi...
- 2 Mise en place d'ateliers pour les habitants en face à face pédagogique sur les bases de l'informatique.
- 3 Adaptation du programme PIX pour les centres sociaux »



L'année 2017 nous a permis de poser les bases de l'essaiage de l'opération **Centres Sociaux Connectés**. Labélisation, accompagnement, capitalisation, partage etc. sont autant de mots clés qui viennent définir cette notion.

### L'ESSAIMAGE POUR QUI ?

Les centres sociaux de la Métropole de Lille et de la Région Hauts-de-France qui souhaitent mettre en place en lien avec leur contrat de centre, un projet d'inclusion numérique avec les salariés, les administrateurs et les adhérents du centre social ainsi que l'ensemble des acteurs de leur territoire.

### C'EST QUOI L'ESSAIMAGE ?

Nous nous sommes engagés à accompagner quarante centres sociaux dans le cadre de la deuxième phase de l'opération (soit deux ans).

Cet accompagnement peut prendre différentes formes dans sa mise en place opérationnelle. Cependant chaque structure qui manifeste un intérêt, devient labélisée **Centres Sociaux Connectés**. C'est en ce sens, que ces structures souhaitent :

- ▶ Développer un projet numérique en impliquant tous les acteurs qui composent leur territoire (habitants, bénévoles, salariés, administrateurs, partenaires, etc.) en intégrant tous les secteurs du centre social et en phase avec leur contrat de centre,
- ▶ Utiliser une méthodologie collaborative et participative, afin de répondre aux besoins de tous,
- ▶ Adapter, installer, profiter des solutions créées dans le cadre du projet **Centres Sociaux Connectés**,
- ▶ Être accompagnée dans la mise en place d'ateliers et du développement des solutions par l'équipe du projet **Centres Sociaux Connectés**,
- ▶ Participer aux temps d'acculturation mis en place dans le cadre de l'opération,
- ▶ Bénéficier d'un accompagnement et d'informations sur les sources de financement et appels à projets.

Cet acte est caractérisé par la signature d'une charte de labélisation.

Dans le cadre de cette labélisation, les structures s'engagent à :

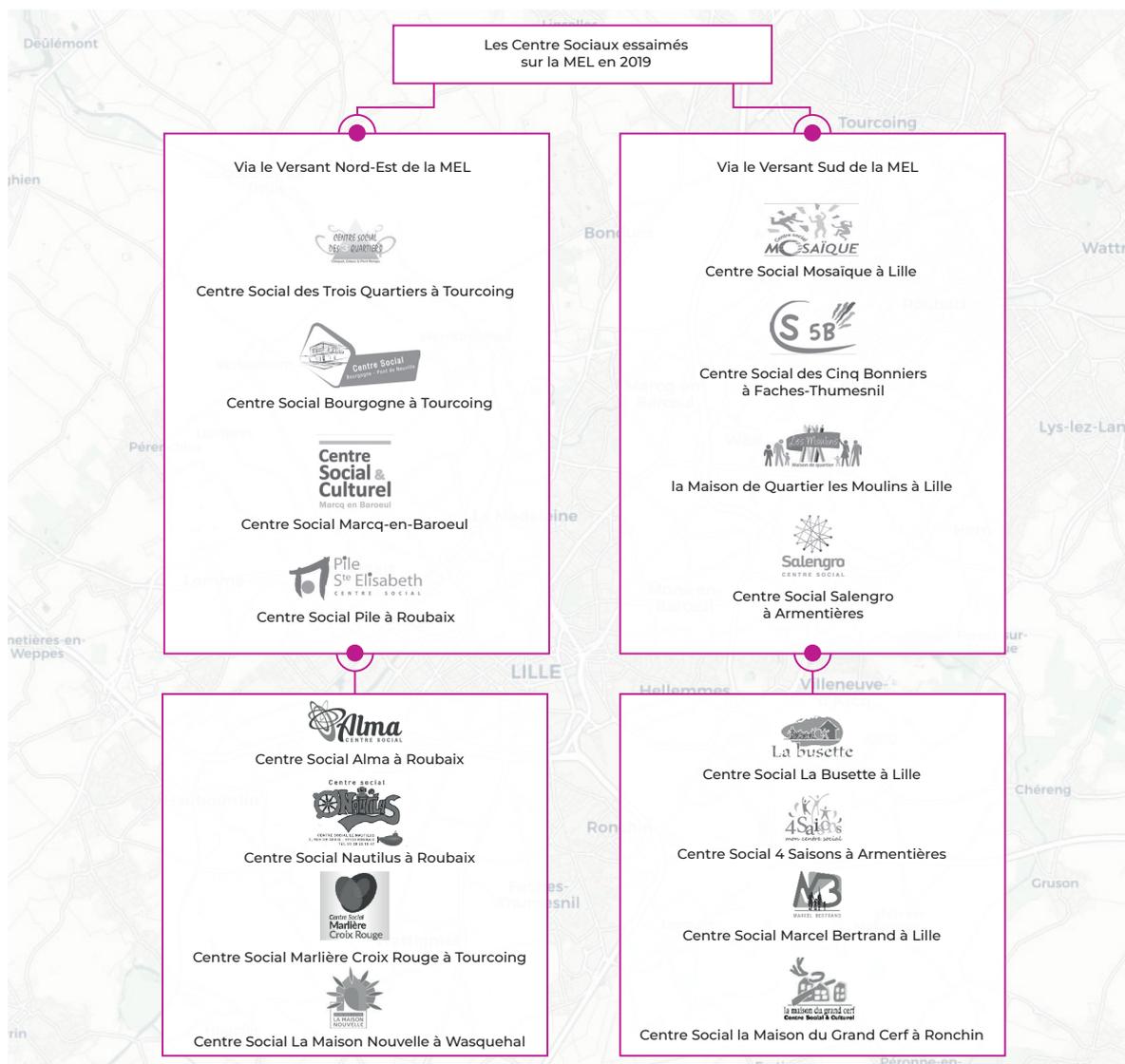
- ▶ S'appuyer sur une démarche collaborative et de co-construction pour mettre en œuvre les solutions numériques. Chaque acteur du centre social (habitants, salariés, administrateurs, bénévoles, partenaires, etc.) doit pouvoir s'impliquer dans le projet, à son niveau, et participer à la conception collective de la solution,
- ▶ Mobiliser les participants du projet (salariés, habitants, bénévoles, etc.) et avoir un référent au sein de l'équipe du centre social afin de faciliter les échanges,
- ▶ Diffuser et partager les solutions numériques développées, afin que d'autres centres sociaux puissent bénéficier des expérimentations,
- ▶ S'engager à donner des retours quantitatifs sur les réalisations (nombre de personnes dans les ateliers, typologie des publics, etc.),
- ▶ S'engager à respecter les obligations en matière de publicité, relatives à la mise en œuvre de l'opération soutenue par le FEDER.

### UN ESSAIMAGE DE PROXIMITÉ : LES CENTRES SOCIAUX DE LA MEL

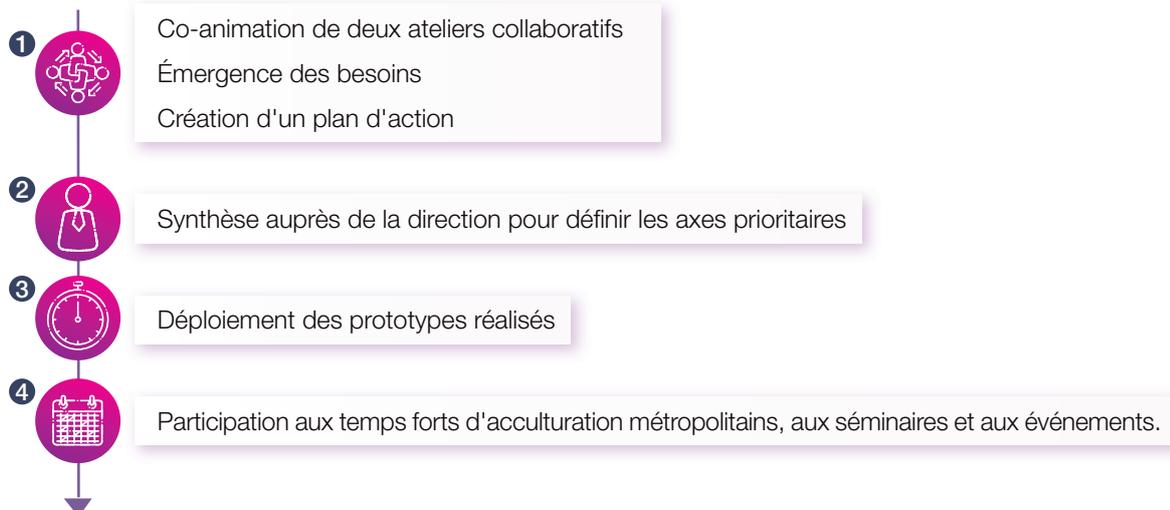
Chaque « Versant » du projet s'est engagé en 2018 et 2019 à accompagner quatre Centres Sociaux « voisins » dans une démarche d'essaimage de proximité.

Ainsi, huit structures de la MEL ont toutes signé une charte de labélisation à la suite d'une réunion de présentation de la démarche d'essaimage qui s'est déroulée le 23 Janvier 2019.

Le coordinateur territorial est en charge de la phase d'essaimage de proximité.



## LA MÉTHODOLOGIE



Le projet alloue un temps de travail par centre social de six jours :

- ▶ Ateliers,
- ▶ Administratif (préparation, synthèse, etc.),
- ▶ Installation des prototypes.

### ÉTAT D'AVANCÉE

	Rencontre de présentation	Labélisation	Atelier Collaboratif 1	Atelier Collaboratif 2	Plan d'action et synthèse	Déploiement prototypes	Participation aux temps d'acculturation
RATTACHÉ À L'ASSOCIATION DE GESTION BELLENCONTRE ET PHALEMPINS							
CENTRE SOCIAL DES TROIS QUARTIERS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL BOURGOGNE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL MARCOQ-EN-BAROEUL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL PILE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL ALMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL NAUTILUS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL MARLIÈRE CROIX ROUGE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL LA MAISON NOUVELLE	✓	✓					✓
RATTACHÉ AU CENTRE SOCIAL L'ARBRISSEAU							
CENTRE SOCIAL MOSAÏQUE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL DES CINQ BONNIERS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LA MAISON DE QUARTIER LES MOULINS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL SALENGRO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL 4 SAISONS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL LA BUSETTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL MARCEL BERTRAND	✓	✓	✓	✓			
CENTRE SOCIAL GRAND CERF	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Un accompagnement supplémentaire sera réalisé dans le cadre de la phase 3 du projet **Centres Sociaux Connectés 2020/2021**.

## UN ESSAIMAGE ADAPTÉ : LES CENTRES SOCIAUX DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

C'est la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais qui organise l'essaimage au niveau régional.

Tout comme l'essaimage de proximité, la Fédération a pour objectif d'accompagner et de labeliser 8 nouveaux **Centres Sociaux Connectés** par année pour un total de seize sur les deux années du projet.

L'essaimage mis en place s'adapte en fonction des structures et de leurs attentes. De ce fait, nous pouvons distinguer deux processus :

### L'ACCOMPAGNEMENT DANS L'ACCULTURATION,

C'est un transfert méthodologique des outils et prototypes expérimentés par les **Centres Sociaux Connectés**. Cet accompagnement est réalisé en plusieurs phases et s'approprie le processus de l'essaimage métropolitain :

- ▶ Rencontre avec la direction pour présenter le projet,
- ▶ Réalisation d'un état des lieux de la structure, besoins, freins, problématiques concernées,
- ▶ Co-animation de deux ateliers collaboratifs : émergence des besoins,
- ▶ Création d'un plan d'action,
- ▶ Déploiement des prototypes réalisés,
- ▶ Bilan et préconisation : on définit avec la direction les axes à développer selon le coût et la faisabilité, quels prototypes on installe, etc.,
- ▶ Participation aux temps forts d'acculturation métropolitains, aux séminaires et aux événements.



En 2019, 4 Centres Sociaux de Villeneuve-d'Ascq ont démarré la phase d'essaimage avec la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais.

- ▶ Le Centre Social LARC ENSEMBLE
- ▶ Le Centre Social COCTEAU
- ▶ Le Centre Social CENTRE VILLE
- ▶ Le Centre Social FLERS SART

Cette année, seuls les ateliers collaboratifs à destination des salariés ont pu se faire, l'émergence des besoins auprès des habitants sera enclenchée début 2020.

Première rencontre avec les Directions de la MJC de Croix et du Centre Social Lino Ventura à Lambersart pour un démarrage en 2020.

## ÉTAT D'AVANCÉE

Voici un état récapitulatif des démarches entreprises jusqu'à maintenant et celles entreprises pour l'année 2019 sur la Région Hauts-De-France :

	Rencontre de présentation	Ateliers Collaboratifs Emergence des besoins	Création d'un plan d'action et préconisations	Liens avec les financements possibles	Accompagnement à la rédaction de projet	Déploiement prototypes et mutualisation
<b>LABÉLISÉS EN 2018</b>						
CENTRE SOCIAL ISBERGUES	✓	✓	✓	✓		
CENTRE SOCIAL HUCQUELIERS	✓	✓	✓	✓		
CENTRE SOCIAL AJR	✓	✓	✓	✓		
CENTRE SOCIAL FAMILLE RURALE	✓	✓	✓	✓		
CENTRE SOCIAL DE LANDRECIES	✓	✓	✓	✓		
CENTRE SOCIAL SIRA	✓	✓	✓	✓		
CENTRE SOCIAL ANDYVIE (BOURBOURG)	✓	✓	✓	✓	✓	
CENTRE SOCIAL LOON PLAGE	✓	✓	✓	✓	✓	
CENTRE SOCIAL GRAND FORT PHILIPPE	✓	✓	✓	✓	✓	
CENTRE SOCIAL VILLENVIE (ST POL)	✓	✓	✓	✓	✓	
ATOUPS VILLE (GRAVELINES)	✓	✓	✓	✓	✓	
AFMACS (FORT MARDYCK)	✓	✓	✓	✓	✓	
CENTRE SOCIAL COUDEKERQUE BRANCHE	✓	✓	✓	✓	✓	
CENTRE SOCIAL ADUGES	✓	✓	✓	✓	✓	
ACSRV	✓	✓	✓	✓		
CENTRE SOCIAL TROIS CITÉS, MAZINGARBE	✓	✓	✓	✓		
CENTRE SOCIAL BREBIS, MAZINGARBE	✓	✓	✓	✓		
<b>LABÉLISÉS PROCHAINEMENT</b>						
AUDOMAROIS (HUIT CENTRES SOCIAUX)	✓					
BOULONNAIS (HUIT CENTRES SOCIAUX)	✓					
SAMBRE AVESNOIS (DIX CENTRES SOCIAUX)	✓	✓	✓			
CENTRE SOCIAL SAINT ROCH, CAMBRAI	✓	✓	✓			
C.S. LARC ENSEMBLE, VILLENEUVE D'ASCQ	✓					
CENTRE SOCIAL MONS EN BAROEUL	✓					
C.S. MAISON NOUVELLE, WASQUEHAL	✓					

## LE DÉPLOIEMENT DES PROTOTYPES

2 rencontres ont eu lieu avec les équipes des Pays Picards pour un déploiement des prototypes sur leur territoire en 2020.

### ① Le numérique @ mon service (borne d'accès aux droits)

La solution a été mise en place dans les centres sociaux suivants

- ▶ Centre Socioculturel Nouvel Air - Avesnes-sur-Helpe
- ▶ Centre Social Guy Mômequet- Aulnoye-Aymeries
- ▶ Centre Social Audrey Bartier – Wimerieux
- ▶ Centre Social Marlborough – Saint Martin
- ▶ Centre Social Ostrohove – Saint Martin
- ▶ Centre Social Espace Carnot - Le Portel
- ▶ Centre Social Jacques Brel – Outreau
- ▶ Centre Social Le Nautilus – Boulogne sur mer

Pour l'association ATOUTS VILLE de Gravelines regroupant 4 structures :

- ▶ Maison de quartier du Pont de Pierre
- ▶ Maison de quartier de Petit Fort
- ▶ Maison de quartier du Centre
- ▶ Maison de quartier des Huttes

Pour l'association VILLENVIE de Saint-Pol-sur-Mer regroupant 4 structures :

- ▶ Espace Bayard
- ▶ Maison de Quartier Mendès-France
- ▶ Maison de Quartier Guéhenno
- ▶ Maison de Quartier Victor Hugo

### ② Alertes SMS

- ▶ Centre Social AJR – Noyelles-Sur-Escaut
- ▶ Centre Social Marlborough – Saint Martin
- ▶ Centre Social Ostrohove – Saint Martin
- ▶ Centre Social Jacques Brel – Outreau

### ③ Check – Gestion de présence

- ▶ Centre Social Ostrohove – Saint Martin

Une plateforme a vu le jour pour capitaliser et mutualiser les ressources ainsi que l'ensemble des solutions digitales conçues par les Centres Sociaux et mises en œuvre sur la région des Hauts-de-France : <https://digitalcentres.eu/>  
Elle permet à nos Centres Sociaux d'être mieux repérés comme acteur de l'inclusion numérique mais aussi mettre à disposition des ressources partagées sincèrement.

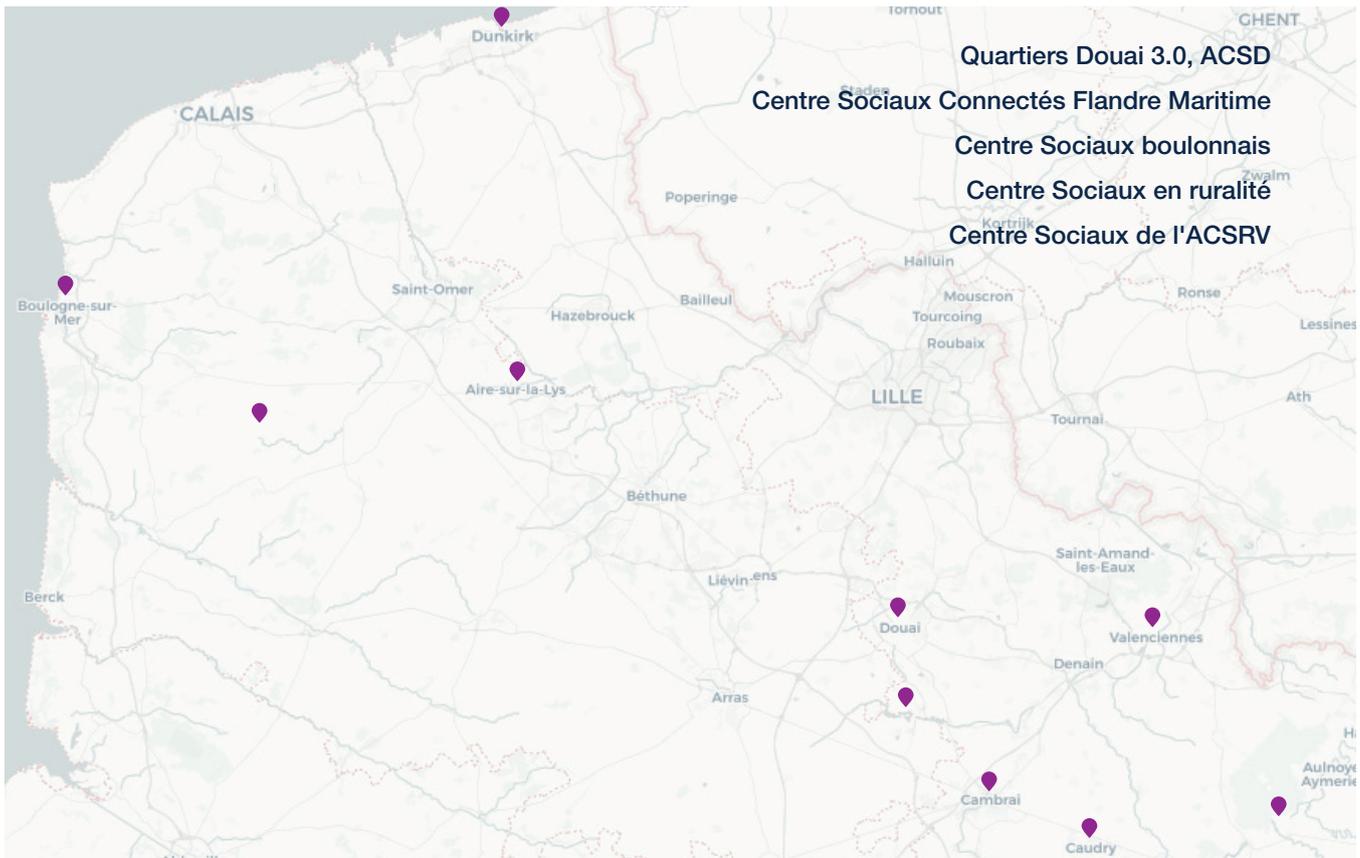
Des rencontres mensuelles sont mises en place depuis septembre pour croiser nos expériences et partager sur l'état d'avancée de nos travaux. Partager nos difficultés, mais surtout nos réussites.

## ACCOMPAGNEMENT DANS LA CRÉATION DE PROJETS.

Pour les structures ayant déjà reçu un accompagnement de premier niveau et qui souhaitent encore aller plus loin dans la mise en place d'un projet, adapté à leur territoire, s'appuyant sur les bases du projet initial des **Centres Sociaux Connectés**.

Cet accompagnement se décline en plusieurs phases :

- ▶ Définir les axes à développer dans le projet par le biais d'ateliers collaboratifs,
- ▶ Etablir des liens avec les financements éventuels sur le territoire, la Région ainsi que les fonds Européens notamment FEDER,
- ▶ Accompagnement dans l'écriture du dossier.



Informations par rapport à la cartographie :

- ▶ Association des Centres Sociaux de Douai (ACSD - cinq centres sociaux) : le projet de l'Association des Centres Sociaux de Douai a débuté en septembre 2018,
- ▶ Centres Sociaux de Flandre Maritime (vingt-six centres sociaux) : le projet sur la Flandre Maritime commencera le 01 janvier 2019,
- ▶ Centre sociaux en ruralité (six centres sociaux),
- ▶ Centre sociaux du Boulonnais (sept centres sociaux),
- ▶ Centre sociaux du Bassin Minier ACSRV + Mazingarde sur trois territoires (dix-huit centres sociaux) : Valenciennes Métropole, Porte du Hainaut et Lens-Lievin.



## UN LIEN NÉCESSAIRE

Après 3 années d'expérimentations, ce sont plus de 80 Centres Sociaux qui sont accompagnés sur l'ensemble de la Région Hauts-De-France.

Cette dynamique devra perdurer dans le temps pour que les transferts d'expérimentations puissent continuer dans le temps et bénéficier aux différents territoires.

### INTERVIEW DE HAROLD GEORGES - DIRECTEUR CENTRE SOCIAL LA BOURGOGNE À TOURCOING

« La qualité de l'accompagnement proposé dans le cadre de l'essai des Centres Sociaux connectés nous a permis de mettre en exergue notre rapport au numérique, autant en interne auprès des salariés qu'en externe, auprès de nos usagers et habitants.

Ce diagnostic nous a ainsi permis de faire émerger une ou plusieurs stratégies de développement du numérique au Centre Social, notamment par la mise en place d'un accueil, d'une borne, d'un accompagnement adapté aux besoins du public ainsi qu'une démarche d'appropriation de nouvelles pratiques et nouveaux outils internes, tout en s'inscrivant dans le développement durable.

Merci à toute l'équipe des Centres Sociaux Connectés.

# LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS LES PARTENARIATS

Depuis 2017, l'Opération des **Centres Sociaux Connectés** suscite l'intérêt au niveau local, régional et national.

Plusieurs rencontres ont été organisées auprès des ministères, d'élus, de collectivités, d'organismes, de partenaires permettant de communiquer sur le projet, de renforcer le partenariat et de transposer la dynamique au sein de nouveaux territoires.

## LE PARTENARIAT LOCAL ET MÉTROPOLITAIN

Sur l'année, en plus d'évènements ponctuels, les **Centres Sociaux Connectés** travaillent avec la mairie de Lille sur différents projets :

- ▶ Implication de la ville dans les comités techniques du versant lillois.
- ▶ Réflexion autour du Numérique et la jeunesse.
- ▶ Diffusion des prototypes **Centres Sociaux Connectés** dans les mairies de quartier.

De plus, **grâce à l'implication d'Emmaüs Connect**, nous avons contribué à la mise en place d'un point relais « Emmaüs Connect » au sein d'un centre social lillois.

Quinze centres sociaux de la métropole sont impliqués dans le projet Jeunesse et Numérique qui vise à diagnostiquer les pratiques numériques des jeunes et les pratiques des professionnels.



26 JANVIER

L'UNIVERSITÉ D'HIVER DES CENTRES SOCIAUX DE LILLE.

DU 12 AU 22 FÉVRIER

LILLE NEIGE

Tenue de stand, animations ludiques autour du numérique: Imprimante 3D, Réalité Virtuelle.

13 FÉVRIER

TOURNOI VEGACY E-SPORT

Mobilisation et communication auprès des usagers du tournoi e-sport de Vegacy.

20 ET 21 MARS

PARTICIPATION AU GRAND BAROUF NUMÉRIQUE

Animation de plusieurs ateliers collaboratifs sur la thématique numérique et développement durable.

Rencontre avec le secrétaire d'Etat chargé du numérique Mounir Mahjoubi.

JUILLET 2019

TOURCOING PLAGES

Tenue de stand, animations ludiques autour du numérique: Imprimante 3D, Réalité Virtuelle.

### LE PARTENARIAT RÉGIONAL

En 2018, les **Centres Sociaux Connectés** ont lié un partenariat avec le SILLAB, Laboratoire d'innovation publique, pour la modernisation et l'innovation sociale dans les politiques publiques. De nombreuses actions ont été réalisées dont l'animation d'ateliers dans le cadre de travaux de lutte contre l'illectronisme ainsi que l'animation d'ateliers, ayant pour titre « Inclure le numérique dans les stratégies d'accueil ».

En lien avec le projet des **Centres Sociaux Connectés**, la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais participe aux COTECH et COFIL du dispositif Promeneur du Net sur le département du Nord et du Pas-de-Calais.

De juin à novembre, l'équipe des **Centres Sociaux Connectés** a été en lien avec la Fédération des Centres Sociaux des Pays Picards. Elle va porter un projet FEDER sur le numérique, en lien avec trente centres sociaux de son territoire. Ce projet a été l'occasion de croiser les démarches de travail et partager notre expérience.

16 FÉVRIER

CAF ET NUMÉRIQUE

Présentation du projet lors de l'événement régional « Caf et numérique » à Valenciennes.

6 AVRIL

FESTIVAL DU FILM COURT À DOUAI

Présentation du projet **Centre Sociaux Connectés**.

27 MAI

PRÉSENTATION EN RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

Présentation du projet lors de la mise en relation des projets Européens FEDER ITI, organisée par la région.

**1 JUILLET****FORUM DE LA VIE ASSOCIATIVE À AMIENS**

Participation au forum, tenue de stand et intervention en table ronde.

**2 JUILLET****PARTICIPATION À L'UNIVERSITÉ D'ÉTÉ DES CENTRES SOCIAUX DU NORD-PAS DE CALAIS**

Sur la thématique, « Développement du pouvoir d'agir des habitants et numérique ». Présentation du projet auprès des centres sociaux de la région et animation d'ateliers avec les acteurs.

**12 AOÛT****FORUM DE LA VIE ASSOCIATIVE À AMIENS**

Présentation du projet auprès du sous préfet d'Avesnes sur Helpe.

**LE PARTENARIAT NATIONAL****14 JUIN****VILLAGE FSE À PARIS**

Présentation des travaux impulsés dans le cadre du village FSE organisé par le Fonds Social Européen.

**21 MARS****RENCONTRE AVEC MOUNIR MAHJOUBI,**

Secrétaire d'Etat au premier ministre, chargé du numérique pour présenter les avancées du projet "Centres Sociaux Connectés".

**18 JUIN****CAF DU LOIRET**

Présentation et animation d'un séminaire d'ateliers collaboratifs pour la CAF du Loiret.

**12 SEPTEMBRE****DECIDIM DAY**

Présentation du projet et animation d'une table ronde au DECIDIM DAY organisé par Open Source Politics à Paris.

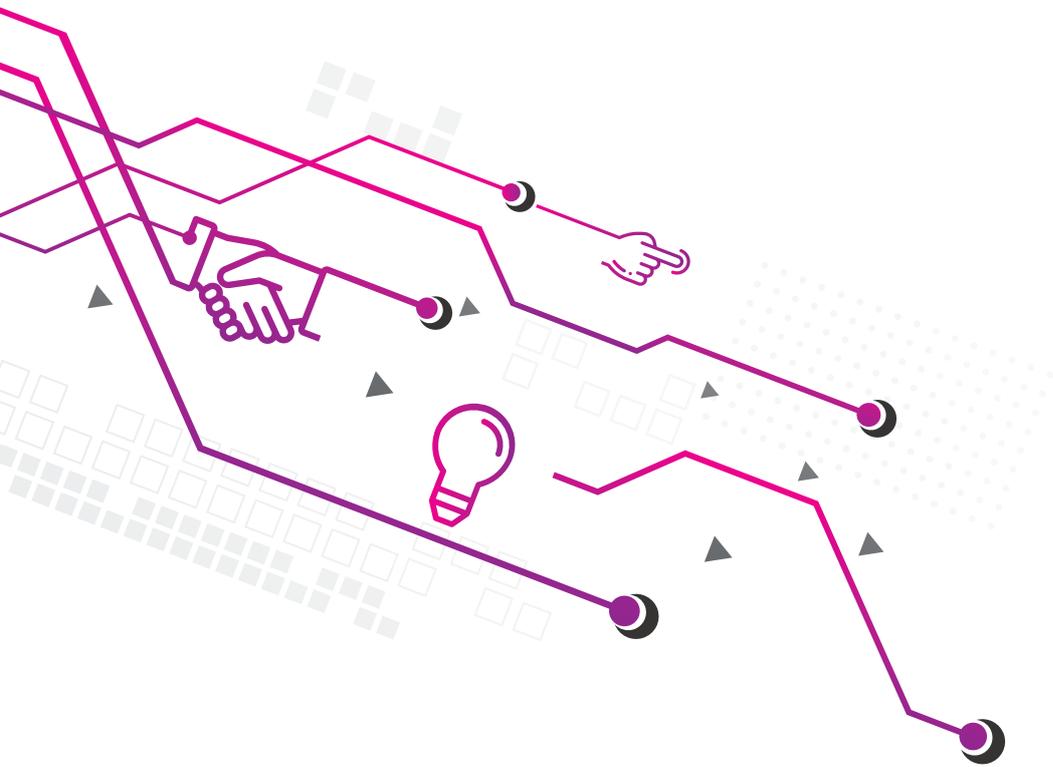
*CNAF : Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf)*

*SENACS : Système d'Echanges National des Centres Sociaux*

*CGET : Commissariat général à l'égalité des territoires*

*CRIJ : Centre Régional Information Jeunesse*

*CNV : Conseil National des Villes*



# #8 LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS L'ÉVALUATION

En complément du bilan quantitatif et qualitatif ainsi que la synthèse réalisée par le cabinet Amnyos, vous trouverez l'ensemble des études d'impacts réalisées par Accolades, We Tech Care sur notre site internet : [www.csconnectes.eu](http://www.csconnectes.eu).

En ce sens, nous vous proposons dans ce bilan, le processus d'évaluation ainsi que la synthèse des travaux réalisés par Amnyos.

## LE PROJET ET SON ÉVALUATION

En France, ce sont 13 millions de personnes éloignées des usages du numérique, qui rencontrent de nombreuses barrières à l'accès à l'emploi, la culture, aux droits, à l'éducation et à la santé. Dans la métropole lilloise, la fracture numérique accentue les déséquilibres sociaux, notamment dans les quartiers prioritaires de la ville où se concentrent 28% des demandeurs d'emploi : 23,6% de la population active est au chômage, et près de la moitié des familles monoparentales vivent sous le seuil de pauvreté.

Pour lutter contre les inégalités liées aux usages de la technique contemporaine, 8 centres sociaux et culturels de la métropole lilloise répartis sur les deux versants Sud et Nord-Est du territoire portent depuis 3 ans un projet expérimental d'innovation sociale : les **Centres Sociaux Connectés**.

Sur la période 2017-2019, cette opération a été largement soutenue par des fonds européens FEDER (1 809 996 euros) et co-financée – respectivement pour chaque versant – par l'État (225 000 euros), le Conseil Départemental (70 000 euros), la CAF (105 000 euros), la Fédération nationale des centres sociaux (15 000 euros) et la Métropole Européenne de Lille (30 000 euros) qui pilote l'Investissement Territorial Intégré<sup>1</sup>. Conformément aux orientations du contrat de ville 2015-2020, la démarche s'inscrit dans une ambition plus large de développement responsable (social, égalitaire et durable) - appréhender le numérique comme un support agile et intégré, modernisation de la relation avec l'utilisateur - traduite par l'intégration des quartiers prioritaires dans la Smart City métropolitaine de Lille.

Dans un objectif de remobilisation des publics fragilisés, une attention particulière est portée aux plus dépendants sur le plan générationnel (enfants, personnes âgées), aux personnes les plus éloignées de l'emploi et aux bénéficiaires d'allocations (parents, familles monoparentales).

Le projet se décline en 3 phases d'actions concrètes : des ateliers collaboratifs de recueil des besoins avec les habitants et salariés des centres sociaux, le développement de prototypes numériques, et leur essaimage couplé à celui de la méthodologie du projet. Sur 3 ans, une trentaine de « prototypes de changement » – de service ou d'ingénierie – ont répondu à des problématiques, par exemples : l'emploi et l'insertion via la valorisation des personnalités et des compétences, la parentalité et l'éducation, l'économie collaborative, le développement durable, l'accueil et l'administration.

À ce jour, les prototypes les plus symboliques de l'expérimentation, déjà essaimés dans tous les centres sociaux et sur l'ensemble du territoire, sont les suivants :

- la combinaison d'un nouveau système d'accueil des publics et d'une borne e-administration qui facilite la réalisation de démarches administratives et le repérage des acteurs ressources sur le territoire.

1 - L'ITI est un nouvel instrument du programme opérationnel pour une croissance intelligente, durable et inclusive 2014- 2020 de la Région Hauts-de-France au titre de l'axe prioritaire n°2 « Améliorer l'accès aux TICs, leur utilisation et leur qualité ».

- ▶ l'animation globale du projet et les outils collaboratifs qui l'accompagnent (système d'inscription en ligne par exemple) qui facilite la participation locale et accompagne le changement.

Les équipes projets qui font vivre la démarche sont composées d'une Direction, d'une assistante administrative de la Fédération des centres sociaux du Nord Pas-de-Calais, d'un coordinateur et d'une chargée de communication pour chaque versant, et de 12 chargés d'animation et d'innovation répartis sur l'ensemble des centres sociaux.

L'évaluation participative du projet, commanditée par le Centre social culturel de l'Arbrisseau et l'Association de Gestion des Centres Socioculturels de Belencontre & des Phalempins (AGCSCBP) a été réalisée selon des méthodes « centrées usagers » par Amnyos, un cabinet d'experts indépendant.

Questionnaires, observations in situ, focus groups et consultation de l'ensemble de l'écosystème (financeurs, salariés, habitants) ont été réalisés en grande partie sur l'année 2018, sur la base de documents relatifs aux expérimentations de 2017. Pour mesurer l'effectivité du projet par rapport à ses objectifs d'impact sur le territoire, deux Diagrammes Logiques d'Impact (l'un concernant les habitants, l'autre les salariés et centres sociaux) ont été déclinés en 4 questions évaluatives :

- ▶ le projet améliore-t-il le quotidien des habitants et l'accès aux droits ?
- ▶ contribue-t-il à la montée en compétences numériques des travailleurs sociaux et des habitants ?
- ▶ favorise-t-il l'expression et le pouvoir d'agir des habitants ?
- ▶ prend-il en compte les enjeux liés au développement durable, aux économies d'énergie et aux circuits courts ?

## LES CONSTATS

Ouverture à la question numérique : processus d'acculturation et montée en compétences des habitants par l'animation d'ateliers collaboratifs, de sessions de formation et d'ateliers informatiques, l'expérience Centres Sociaux Connectés a révélé et permis une première étape nécessaire au processus d'inclusion numérique dans les quartiers prioritaires : l'acculturation aux savoirs et savoir-faire informatiques de base (comment mettre en marche un ordinateur, réaliser des recherches sur internet, accéder à un contenu d'information sociétale, technique et citoyenne). Peu à peu, les différentes phases de co-conception des prototypes ont permis aux habitants de surmonter leurs difficultés techniques liées à l'usage des outils numériques et ce, grâce à un accompagnement collectif, organisé selon des techniques de facilitation : la fonction de coordination des séquences de travail est exercée par un designer prestataire, la médiation par les salariés du centre social, la pédagogie et l'apport de connaissances par des professionnels du numérique.

Tout au long du processus, cet ensemble de facilitateurs en posture d'écoute active était garant des choix et décisions servant l'intérêt général. L'efficacité pédagogique auprès de publics les plus éloignés du numérique a été observée : aujourd'hui, certains sont par exemple capables de se questionner et d'anticiper les enjeux du développement web. Dans une mixité toujours vérifiée, les ateliers de codesign semblent avoir été re-créateurs de liens entre habitants, salariés et partenaires du projet. Redynamisation du collectif, liberté d'expression et responsabilisation des individus. Marqueur d'une nouvelle lutte contre l'isolement, le projet **Centres Sociaux Connectés** redynamise le lien social dans les quartiers prioritaires par un renforcement du sentiment d'« être acteur » et du « faire ensemble » : sur les deux versants Sud et Nord-Est, le terme « participatif » apparaît n°1 dans les perceptions des salariés et habitants dans leurs perceptions du projet. On note également que la liberté d'expression est une préoccupation constante et inhérente à l'approche méthodologique design choisie pour le projet dont l'état d'esprit stipule que « toutes les idées sont bonnes » et que chacun a le pouvoir d'agir. Aucune influence des professionnels, des partenaires ou prestataires ne semble entraver la liberté de réflexion et de proposition des publics.

La remobilisation des habitants va plus loin qu'une démarche consultative car ils sont intégrés au maillage du projet sur le territoire : un noyau dur et intergénérationnel d'habitants bénévoles, administrateurs des centres sociaux ou conseillers citoyens crée un effet d'entraînement vers l'apprentissage entre pairs dans les quartiers ; et si l'autonomisation dans l'utilisation des outils numériques est un objectif à long terme (non atteint aujourd'hui),

une vision partagée par la majorité d'habitants se construit : pour « que tout le monde sache utiliser un ordinateur » il faut « former les personnes pour apprendre aux autres, former d'autre personnes ».

La démarche Centres Sociaux Connectés facilite la participation des habitants aux activités des centres sociaux car elle donne accès à un nouvel univers informationnel, bien que des enjeux de mobilisation autour du numérique persistent, en cause :

- ▶ des contraintes liées aux situations sociales ;
- ▶ des freins générés par les représentations et les peurs quant aux dangers d'internet (protection des données, abus) ;
- ▶ la non-expertise des habitants sur les aspects techniques du numérique peut aussi impacter négativement les effets de leur participation et d'expression de leurs idées.

## LES LEVIERS ET PISTES D'AMÉLIORATION

Appropriation et élargissement des effets de la démarche, vers un transfert de compétences ?

Après 3 ans d'expérimentation, les impacts des prototypes sur le quotidien des habitants ne sont pas tous mesurables car en effet, d'après les retours d'expérience des équipes projet, « c'est un projet à 10 ans ». Une mesure d'impact sur un temps plus long permettrait de considérer l'ensemble des actions menées sur 2019 : événements populaires, grands temps forts et multiplication d'actions « hors les murs » ayant permis d'aller vers un public plus large que celui des personnes déjà présentes dans les centres sociaux). Un temps plus long permettrait d'étudier les impacts des prototypes sur le long terme— et des apprentissages liés à leur co-conception – dans la vie des habitants : y a-t-il un transfert de compétences possible depuis l'expérience « centre social » vers le quotidien des individus dans les quartiers ?

Si l'on ne peut pas encore identifier de réelles communautés d'intérêts ou de pratiques autour du numérique dans les quartiers prioritaires de la Métropole Européenne de Lille, peut-être pouvons nous parler d'un nouveau système d'éducation populaire à l'ère du numérique ? Le projet **Centres Sociaux Connectés**, moteur du partage de connaissances, intergénérationnel, est aussi facteur de développement de nouveaux espaces d'expression des solidarités ou « tiers-lieux capacitants » dont les activités (échanges de services, économie circulaire ou collaborative, expérimentations sociales) proposent de nouvelles modalités de vivre ensemble : « la Fabrique c'est le QG de tout le monde ».

Le principe de gouvernance partagée des tiers-lieux participe de la montée en compétences des habitants et de la professionnalisation des acteurs associatifs sur les principes de co-décision et codétermination ; cette nouvelle appropriation des lieux stimule l'encapacitation des habitants quant au devenir de leur quartier. Réflexion sur les enjeux sociétaux du numérique et émergence de valeurs partagées. Par l'observation de séquences de travail collaboratives, l'évaluation a montré l'émergence de motivations « hors cadre du numérique » exprimées grâce à l'utilisation de méthodes participatives et de techniques issues de la pensée design : des propositions d'actions altruistes, des idées de concepts solidaires, ainsi qu'une préoccupation sur la numérisation de la société, « que l'humain ne remplace pas l'homme ». Cette observation remet en question une forme de « technocratie » dans la mise en oeuvre du projet mais elle témoigne aussi d'une forte capacité de résilience, car le phygital (de « physique » et « digital ») est un concept qui s'applique déjà sur le terrain : les bornes e-administration sont gérées par les chargés d'accueil qui apportent une assistance technique et humaine aux habitants dans la réalisation de leurs démarches administratives. L'opération Centres Sociaux Connectés semble avoir relié les individualités et permis l'émergence de valeurs communes entre les habitants des quartiers et salariés des centres sociaux : la communication, le partage, l'égalité et l'échange ; on parle donc bien de démarche « capacitante » et de participation locale. À terme, le projet pourrait-il incarner les valeurs d'une démocratie participative ? Gouvernance et territorialisation de la démarche : recherche d'un équilibre L'inclusion numérique questionne le développement territorial et la Conduite du changement dans les processus organisationnels et de gestion de la gouvernance dans un projet d'innovation sociale. La réalisation d'un focus group auprès des salariés des centres sociaux a

montré l'évolution positive de leurs pratiques professionnelles, connectée aux valeurs fondatrices selon eux : la mutualisation des moyens et le partage des savoirs. L'acquisition de compétences est effective au niveau du partage de données, de l'utilisation d'outils collaboratifs, de la mobilisation des partenaires et des techniques d'animation. En termes d'acquisition de connaissances-clés, on retient : la réglementation RGPD, une prise de recul sur des sujets sociétaux liés à la fracture numérique, ainsi qu'une nouvelle approche des forces et faiblesses des quartiers. La contribution des salariés à la conception des prototypes a permis un transfert de compétences dans l'organisation de l'activité des centres : efficacité, communication, harmonisation des pratiques ; et dans le métier de travailleur(se) social(e) : accompagnement, médiation et meilleure connaissance des besoins. Afin que les centres sociaux développent leur rôle de « ressources » de l'inclusion numérique (évolution des fonctions d'accueil, d'accompagnement et d'assistance technique des habitants sur les questions numériques) les résultats de l'évaluation montrent qu'une attention particulière doit être portée : - aux chargés d'animation et d'innovation, dont la fonction demande beaucoup d'agilité et de polyvalence, avec des tâches hétérogènes selon les centres, rendant difficile la mesure d'impact de leur activité ;

- ▶ à la mesure des acquis, dans l'optique de construire un plan de formation ;
- ▶ à l'hétérogénéité dans la gouvernance du projet et la coordination des équipes entre les deux versants, avec une comitologie parfois trop dense qui, comme identifiée par les porteurs du projet, ne permettent pas de capitaliser efficacement sur les résultats ;
- ▶ aux évolutions significatives encore très localisées au niveau des centres sociaux ;
- ▶ au contexte multipartenarial du projet qui demande une adaptation à la variété des visions et exigences des soutiens financiers.

Ce dernier enjeu témoigne de l'impact des **Centres Sociaux Connectés** sur la mise en réseau institutionnelle, permise par la création de lien et de dialogue entre les structures (associations locales entre autres), l'engagement de réflexions collaboratives sur des sujets de territoire et de société, ouvrant sur la question du développement territorial au prisme des équipements locaux d'intérêt général. Dans une logique de capitalisation et d'amélioration continue, un système de sourcing et de suivi de l'impact du projet à l'intérieur et à l'extérieur des centres sociaux permettrait l'itinérance du projet du centre social vers les habitants, ainsi que sa valorisation dans un objectif d'impact territorialisé et d'essaimage.

Lutter contre les effets de la fracture numérique sur les conditions de vie dans les quartiers prioritaires (inégalités, décrochages, isolement) est un projet à long terme. Aujourd'hui, l'opération porte ses fruits en termes d'innovation pédagogique sur l'éducation « au » et « par » le numérique, pour et par les habitants ; mais aussi en termes d'information, de partage et de solidarité dans et autour des centres sociaux. Le projet recrée du lien à l'échelle locale dans une dynamique d'émancipation individuelle et collective, et de transformation de la société.

Le caractère expérimental des **Centres Sociaux Connectés** implique une prise de risques à laquelle tout acteur précurseur peut se confronter, et dans toute démarche d'innovation « le chemin compte autant que l'arrivée ». La capacité de résilience et le caractère collaboratif de la démarche, incarnés sur le plan méthodologique par la pensée design et la posture créative des équipes, sont identifiés comme des leviers progression vers de nouveaux objectifs d'inclusion sur le territoire lillois, et au-delà.

La prochaine phase de développement, déjà enclenchée, est l'essaimage des prototypes, du projet et de sa méthodologie dans d'autres centres sociaux au niveau national.

## 2019 EN CHIFFRES



ATELIERS COLLABORATIFS



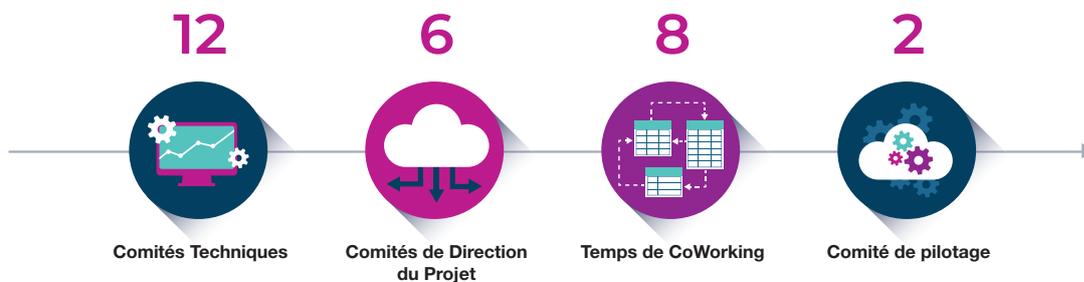
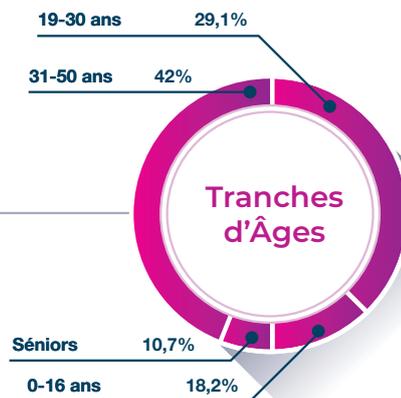
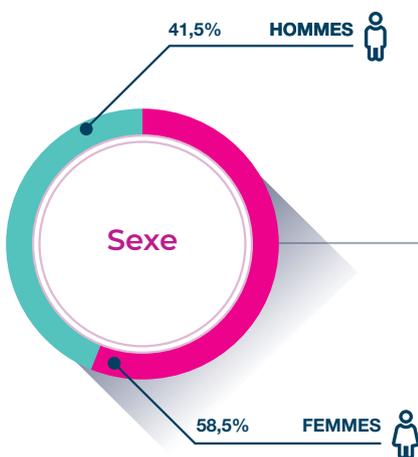
ÉVÉNEMENTS

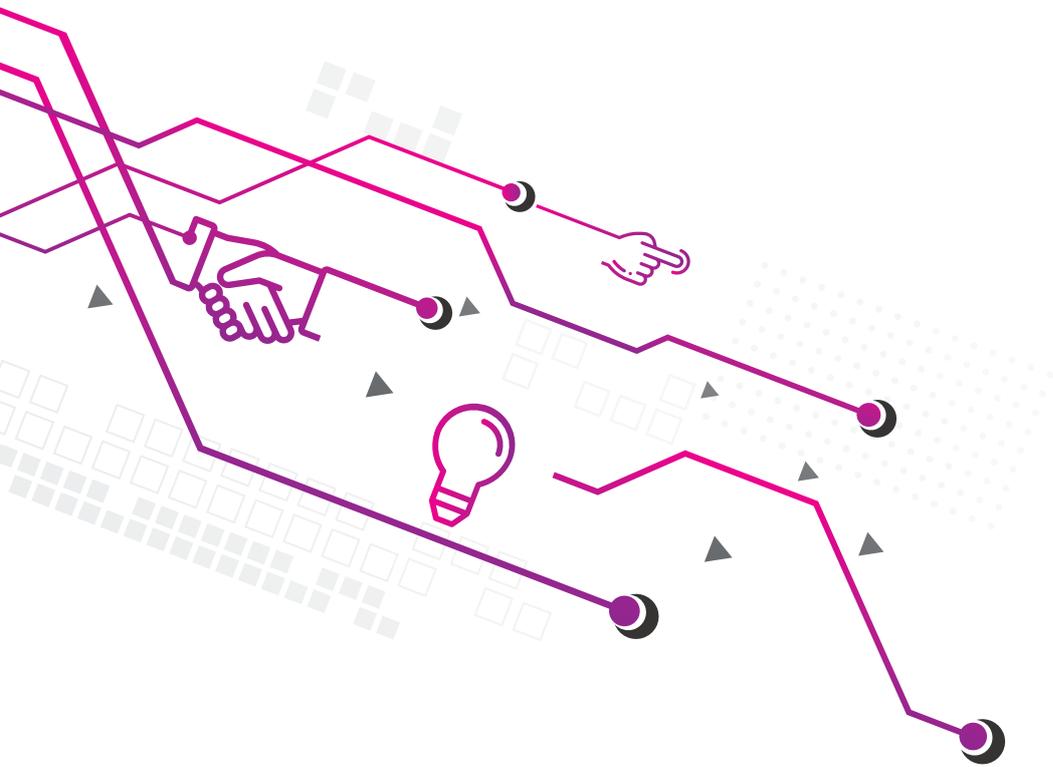


MONTÉE EN COMPÉTENCE



CENTRES SOCIAUX ESSAIMÉS





# ILS ONT PARTICIPÉ AU PROJET CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS

INTERVIEW DE DJILL ACHIBA  
- DIRECTEUR D'ESSTEAM

## **Pourquoi les CSC Belencontre et Phalempins se sont engagés dans le projet "Centres Sociaux Connectés" ?**

« Pour être sincère, je dois dire que je ne me suis pas engagé au premier abord sur ce projet pour le numérique. Par contre mes principaux collaborateurs, eux oui ! Moi, ma principale motivation pour engager les centres sociaux sur ce programme était double : un besoin de nouveau, de renouvellement et de « challenge » pour les centres sociaux. Ça, c'est mon premier moteur. Puis, l'intuition qu'il était nécessaire voir indispensable de positionner les centres sociaux sur des programmes européens innovants pour leur donner un autre « horizon » et presque une nouvelle compétence. Pour le numérique, j'ai d'abord fait confiance à mes collaborateurs ».

## **En quoi le projet "Centres Sociaux Connectés" a impacté le projet social de la structure ?**

« L'impact qui s'est imposé à moi dans un premier temps concernait l'acquisition de nouvelles techniques en terme de gestion de fonds européens et de professionnalisation des salariés concernés. Autour de mes deux centres sociaux, j'ai pris la responsabilité d'être chef de file pour deux autres centres du « Versant nord est » et d'être en quelque sorte « référent » pour la Fédération régionale pour construire un modèle d'action disséminable. En termes d'impact, cela dépassait mes seules structures et ça, cette nouvelle responsabilité, ça m'a engagé dans le processus. C'est donc progressivement que j'ai assimilé l'impact du numérique dans mon projet social. J'avais en quelque sorte besoin d'être « touché ». Aujourd'hui, je vis le numérique comme une véritable révolution des pratiques et des usages. Je sais que le numérique peut tout autant inclure qu'exclure les plus fragiles. J'ai choisi mon camp : celui de l'inclusion ! »

## **Comment voyez-vous le projet en 2020 ?**

« Ma vision du projet va bien au-delà de 2020, elle nous conduit sur les 30 prochaines années pour notre groupe. Le numérique doit être définitivement au cœur des pratiques sociales, il est source de relations nouvelles pour les habitants mais aussi source de développement. On le voit notamment sur la création d'emplois, aucun nouvel emploi n'échappe au numérique. Tout comme pour les questions d'habitat, demain le logement (y compris social) sera totalement connecté. Je pourrais également parler des questions de santé et d'accès aux droits. Le numérique renforce l'identité des centres sociaux et renouvelle nos ambitions autour de la citoyenneté et du pouvoir d'agir. Le numérique s'installe dans mon projet comme une évidence, et cela vaut pour des dizaines d'années ! »

## INTERVIEW DE THIERRY COULOMB - DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL DES CENTRES SOCIAUX

### **Pourquoi la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de Calais s'est engagée dans le projet "Centres Sociaux Connectés" ?**

Tout d'abord, la Fédération des Centres Sociaux s'est engagée dans le projet Centres Sociaux Connectés car l'inclusion numérique est un enjeu essentiel pour les Centres Sociaux de la Fédération et aussi pour notre relation avec les habitants du territoire.

Puis, le second point pour laquelle la Fédération s'est engagée est la coopération entre différents centres sociaux sur l'inclusion numérique.

### **En quoi le projet "Centres Sociaux Connectés" a impacté le projet social de la Fédération des Centres Sociaux ?**

La Fédération a été impactée car la marque « Centres Sociaux Connectés » prend du sens dans la région des Hauts-de-France. De plus, un chantier national s'appuie fortement sur cette première expérimentation. Désormais, l'inclusion numérique sera une préoccupation centrale dans le projet fédéral.

### **Comment voyez-vous le projet en 2020 ?**

Dès l'année prochaine, ce sera un temps dédié à l'essaimage : flandres maritime, douaisis, valenciennois, une dizaine de Centres Sociaux dans le Nord Pas-de-Calais. On est sur l'année de l'essaimage et d'une réflexion : comment conforter le modèle économique des 8 premiers centres sociaux .

## INTERVIEW DE JEAN-PHILIPPE VANZEVEREN - DIRECTEUR DU CENTRE SOCIAL L'ARBRISSEAU

### **Pourquoi le Centre Social et Culturel l'Arbrisseau s'est engagé dans le projet "Centres Sociaux Connectés" ?**

Le numérique, était selon le moi, le sujet sur lequel il fallait se mobiliser car il y a au-delà d'une vision, une urgence. Sur nos territoires, des personnes sont en difficulté par rapport au numérique. Le numérique peut être une chance mais aussi un véritable frein, la fracture numérique existe et nous nous devons d'accompagner notre population par rapport à cet enjeu, c'était évident. Aujourd'hui, on avait besoin pour cela d'avoir une réflexion collective et de pouvoir s'adjoindre des compétences dans ce domaine qu'on n'avait pas à l'interne.

### **En quoi le projet "Centres Sociaux Connectés" a impacté le projet social de la structure ?**

Le projet a fait bouger toutes les lignes du centre social. Le numérique favorise un mode d'organisation collectif. Le numérique ne doit pas nous éloigner des habitants mais nous rapprocher d'eux. Le numérique a une dimension transversale, il intervient à tous les niveaux. sur les enjeux importants d'un centre social, le numérique nous aide à tous les niveaux, il bouleverse nos pratiques, nos organisations, nos services...

### **Comment voyez-vous le projet en 2020 ?**

Nous sommes partis sur des transformations durables. Aujourd'hui, nous avons un vrai bilan suite à ces 3 ans. Il ne faut pas s'arrêter là. Le numérique aide les centres sociaux à être des lieux d'innovations reconnus.

## INTERVIEW DE KHALID BERKANI - DIRECTEUR DU CENTRE SOCIAL LAZARE GARREAU

### **Pourquoi le centre social de d'Arbrisseau s'est engagé dans le projet "Centres Sociaux Connectés" ?**

Notre structure a été à l'origine du projet avec le centre social de l'arbrisseau dans le contexte d'une forte coopération entre les deux équipements.

### **En quoi le projet "Centres Sociaux Connectés" a impacté le projet social de la structure ?**

Le projet a impacté notre projet social sur plusieurs volets :

Sur l'axe animation globale, ce projet a permis d'innover dans notre manière d'animer le développement social local avec à la clé la création de nouveaux espaces de coopération associative "type tiers lieu et autres".

Sur l'axe éducation, ce projet prend en compte la dimension pédagogique et organisationnelle des accueils dédiés au publics enfance "plateforme des animateurs, les actions dédiées au cyber-harcèlement,..."

Sur l'axe de l'accès aux droits : ce projet a permis de développer des outils dédiés à l'E-administration, de poser le débat sur l'importance de la médiation numérique au sein de nos structures, ..

Sur l'axe de la participation, la méthode fait le projet c'est l'ADN du « faire projet » dans nos centres sociaux, ce qui a alimenté et structuré le débat autour de l'innovation et le prototypage dans le contexte de cette transition numérique.

### **Comment voyez-vous le projet en 2020 ?**

Le projet en 2020 doit être riche en débats pour la suite du développement numérique au sein de nos territoires.

Le projet doit répondre au besoin de l'habitant quelque soit son profil socio-économique avec une préoccupation pour les publics vulnérables : enfants, jeunes et familles fragiles.

Le projet doit animer et évaluer les outils inclusifs.

Le projet doit améliorer le quotidien des structures et par conséquent des habitants.

Le projet doit se renouveler avec de nouvelles orientations "innovation dans la méthode"

## INTERVIEW D'ISABELLE ZELLER - DIRECTRICE DE LA MISSION RÉGION NUMÉRIQUE (CONSEIL RÉGIONAL NORD PAS-DE-CALAIS)

### **Pourquoi la région des Hauts-de-France s'est engagée dans le projet "Centres Sociaux Connectés" ?**

Le Conseil Régional a voté en novembre 2016 une feuille de route numérique qui comprend 4 axes dont l'un est dédié aux usages numériques.

Cet axe vise à développer les usages numériques dans tous les territoires et pour tous les habitants. Le projet Centres Sociaux Connectés a été présenté en 2017 et travaillé avec la Mission Transition Numérique pour qu'il puisse être co financé par les fonds Européens sur la ligne « e inclusion ». Ce projet expérimental dans sa première phase est particulièrement intéressant car il a permis la mise en place d'une véritable méthodologie et une pédagogie pour déployer l'innovation et la maîtrise numérique au sein des quartiers irrigués par les 8 centres sociaux de Lille/Roubaix et Tourcoing à l'initiative de cette expérimentation. Une dynamique créative a vu le jour pour contribuer à ce que le numérique dans ces quartiers ne soit pas vécu comme un problème mais bien comme une opportunité pour les habitants et les salariés des centres sociaux, au service de leurs projets et de leurs activités.

### **En quoi le projet "Centres Sociaux Connectés" a participé à la politique numérique impulsée sur la région ?**

Le projet Centres Sociaux Connectés a permis le défrichage de tout un pan de la E inclusion en proposant des prototypes et des méthodologies co construites avec les habitants et les salariés des centres sociaux.

La méthode très innovante a été disséminée sur l'ensemble du territoire régional grâce aux fonds européens et aux financements régionaux permettant au territoire régional d'être pionnier au niveau national dans l'animation du numérique au plus près des habitants. Le projet est devenu exemplaire et emblématique de « ce qu'il faut faire » pour permettre l'adhésion de toute une population sur les questions numériques. De plus le numérique étant transversal, c'est tout l'accès à la culture, au sport, à la parentalité, au mieux vivre ensemble qui a été décuplé et déployé en permettant non seulement aux habitants de devenir autonomes par rapport à un grand nombre d'applications mais surtout qu'ils soient à l'initiative de nombreux prototypes, développés puis déployés dans tous les centres sociaux.

### **Comment voyez-vous le projet en 2020 ?**

L'année 2020 va être l'année de la pérennisation et de la recherche d'un nouveau modèle économique pour le projet Centre Sociaux Connecté.

## INTERVIEW D'AKIM OURAL - ADJOINT AU MAIRE DE LILLE

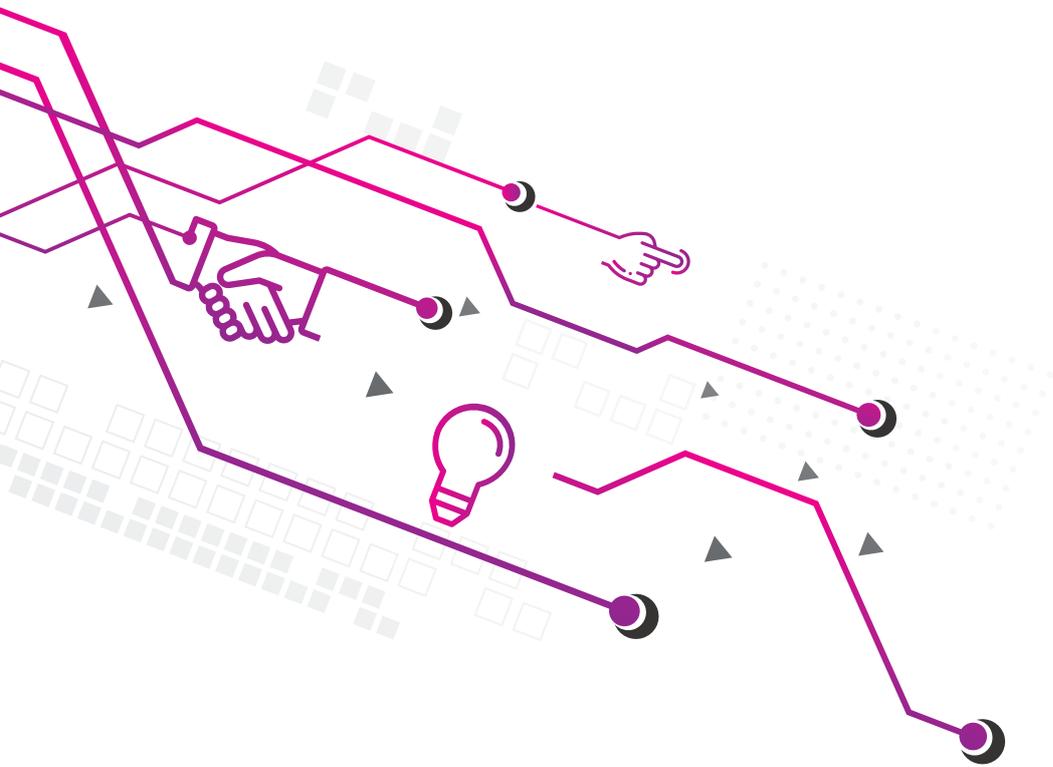
L'engagement des centres sociaux connectés a été déterminant dans l'appropriation par toutes et tous des enjeux sociétaux liés à la transformation numérique. Les actions de prototypage ou plus largement d'initiation aux outils digitaux ont su réenchanter l'Éducation Populaire en adaptant un média nativement individuel en une expression collective. A l'heure où la lutte contre l'«illectronisme» ne suffit plus, le rôle des Centres Sociaux Connectés devient indispensable pour assurer l'accès aux droits mais de plus en plus l'expression citoyenne. Pour moi le terme 'inclusion numérique' est un euphémisme au moment où nous nous apprêtons à implémenter l'Intelligence artificielle, désintermédier les transactions sociales, financières avec les BlockChains ou accélérer les traitements informatiques par les calculateurs quantiques. C'est pourquoi, en remerciant encore de l'important travail de pionnier entrepris par l'équipe des Centres Connectés, je veux leur dire que leur mission ne fait que débiter dans un monde qui doit faire du Progrès technologique une chance pour mieux vivre ... ensemble.

#10

# LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS REMERCIEMENTS

65

Ce projet a été rendu possible grâce aux soutiens et aux interventions de Patrick Kanner, Ministre de la ville, de la jeunesse et des Sports (2014-2017) ; de Madame Sophie Elizéon et Monsieur Daniel Barnier, Préfet à l'Egalité des chances ; de Monsieur Luc Gard, Directeur Général de la CAF du Nord ; de Monsieur Akim Oural, Conseiller Métropolitain et Adjoint au Maire de Lille ; de Madame Isabelle Zeller, Directrice de la mission transition Numérique à la Région des Hauts-de-France ainsi que l'engagement exemplaire des deux présidentes des centres sociaux porteurs : Madame Marisette Comblez, Présidente du Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau et Madame Marguerite Tiberghien, Présidente de l'association ESSTeam. Nous tenons à les remercier vivement.



#10

# CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS EN MÉTROPOLE LILLOISE : TELLEMENT PLUS QUE ÇA

Si les **Centres Sociaux Connectés** en Métropole Lilloise peuvent aujourd'hui affirmer par leur bilan une capacité de réussite au regard des enjeux de l'inclusion numérique en quartiers prioritaires, ils peuvent tout autant par les évaluations\* mises en place revendiquer l'amorce de changements structurels des politiques d'égalité territoriale et d'aménagement solidaire des territoires.

Bien au-delà du numérique, trop souvent considéré comme une technique ou un outil, les **Centres Sociaux Connectés** de la Métropole Lilloise ont « visité » les usages du numérique comme un mode de ré-interpellation et de redéfinition de la démocratie locale et du pouvoir d'agir des habitants.

En explorateurs, ils ont ouvert le chemin de l'éducation populaire dans la société connectée nouvelle pour que « territoires intelligents » et co construction citoyenne forment le nouveau pacte républicain des quartiers prioritaires.

En valeur d'exemple, ils ont disséminé de « pair à pair » afin de construire un modèle inédit de cohésion des territoires en Région des Hauts-De-France autour de l'hyper-proximité des Centres Sociaux.

Ils constituent ainsi une réponse incontournable à la crise sociale, sociétale et démocratique des territoires.

Trois conditions de changements sont aujourd'hui pleinement identifiées pour faire de l'expérience des **Centres Sociaux Connectés** une vitrine emblématique d'émergence de « territoires intelligents », de co-construction citoyenne et de renouvellement démocratique.

## FAIRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE UN LEVIER DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

Avec la révolution numérique, le territoire est désormais vécu comme un vaste réseau d'initiatives diverses, portées par les habitants et les ressources de proximité regroupées au sein de 'micro-communautés' thématiques ou de quartier. Le Centre Social 2.0 configuré par les **Centres Sociaux Connectés** de la Métropole Lilloise agrège tous les leviers du nouveau modèle d'un territoire inclusif.

En plaçant l'intelligence collective de proximité au cœur de ce nouveau modèle, le Centre Social 2.0 permet l'émergence de nouvelles pratiques, de nouveaux lieux, de nouveaux usages ainsi que de nouveaux services. En plaçant les publics les plus fragiles au cœur de ce nouveau territoire et en producteur de savoirs et de solutions partagés, il contribue à l'élaboration d'un modèle démocratique et citoyen qui s'appuie avant tout sur des communautés locales invitées à inventer les territoires intelligents.

Le Centre Social 2.0 produit une croissance inclusive durable avec les habitants pour faire émerger des nouvelles pratiques et des nouveaux usages, pour analyser et prendre des décisions, pour anticiper et agir de manière proactive.

Le Centre Social 2.0 améliore les interactions sociales et fait émerger la cohérence territoriale, l'intelligence collective et sérendipité nécessaire à toute étincelle d'humanité et de progrès social.

\*Amnyos, Wetechcare, Accolade.

## **PLACER NUMÉRIQUE ET SOCIAL AUTOUR D'UNE MÊME TABLE**

Pour le Centre Social 2.0, l'approche qui consiste à envisager l'exclusion numérique comme une simple difficulté à s'équiper ou se former est forcément réductrice.

Le Centre Social 2.0 fait la pleine démonstration que numérique et politique de dématérialisation des services publics n'ont de sens que s'ils sont en mesure de rendre de nouveaux services à l'ensemble de la population, y compris aux personnes en situation de fragilité ou d'isolement social, et s'ils s'intègrent dans le quotidien des personnes. Pour toucher les publics les plus éloignés du numérique, le Centre Social 2.0 s'attache avant tout à mieux cibler les besoins, identifier les services existants ou à créer permettant d'apporter une réponse à ces besoins ainsi que les solutions facilitant l'accès et l'utilisation de ces services.

En plaçant autour d'une même table dans des « ateliers collaboratifs » les acteurs du numérique, les acteurs locaux de la solidarité, les travailleurs sociaux et les habitants/usagers, le Centre Social 2.0 développe un processus vertueux qui positionne dans les quartiers prioritaires des capacités collectives nouvelles de solidarité et d'équité sociale. Pour le Centre Social 2.0, il s'agit de lutter dans la proximité des territoires et des habitants contre un encastrement subi des technologies de l'information et de la communication qui ne pourrait qu'exacerber une société à plusieurs vitesses.

Le Centre Social 2.0 emmène toutes les ressources d'un quartier dans cette capacité à habiter pleinement ce nouveau milieu sociotechnique et à devenir des acteurs et non de simples consommateurs du numérique.

Pour le Centre Social 2.0, c'est bien entendu une question de justice sociale mais c'est surtout un enjeu de société. Le Centre Social 2.0 ne pourrait participer à l'émergence des modèles de développement de demain sans une population globalement créative et démocratique.

## **POSER SANS TABOU LES QUESTIONS DU CHANGEMENT SYSTÉMIQUE ET DE L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS EN STRUCTURE DE PROXIMITÉ**

Pour le Centre Social 2.0, les changements systémiques et les évolutions des métiers constituent un enjeu prioritaire des dix prochaines années pour enraciner un numérique inclusif et solidaire dans les territoires prioritaires.

La pensée systémique développée par le Centre Social 2.0 et la méthodologie préconisée s'opposent à une vision cartésienne du numérique qui découperait une approche globale en micro solutions indépendantes les unes des autres. En pensée systémique, le numérique est placé au cœur du contrat de centre et du projet associatif.

Le Centre Social 2.0 s'attache tout autant aux nouveaux métiers qui construisent les solutions numériques qu'aux métiers plus traditionnels qui doivent nécessairement évoluer dans un univers numérique. Les premiers s'intéresseront davantage à l'évolution des technologies et à l'innovation numérique des systèmes. Les seconds vont s'intéresser à la culture et à l'usage numérique, avec par exemple l'évolution d'un pôle communication en pôle community manager, l'évolution du poste d'accueil en poste d'animation de relation publique...

Pour le Centre Social 2.0, on peut préparer et accompagner les professionnels du social et de l'animation à des métiers et/ou des compétences numériques nouvelles que l'on ne connaît pas ou que l'on ne maîtrise pas encore. Pour cela, il faut restaurer une capacité collective d'apprendre à apprendre à tous les niveaux de responsabilité, à tout moment et, si possible, ensemble. Il faut encourager et développer les capacités d'agilité collective et individuelle dans un environnement nouveau, changeant et complexe pour le maîtriser « en communauté ».

Pour le Centre Social 2.0, le numérique permet la mise en place d'une organisation collective intelligente ou, par exemple, les liens de subordination se substituent dorénavant en liens de coopération.

Les leviers numériques sont donc « paradoxalement et essentiellement » culturels.

Pour le Centre Social 2.0, il s'agit de réussir une véritable révolution culturelle.



# BILAN 2019

## LES ANNEXES

### • SOMMAIRE •

#1 COMPTES RENDUS DE WE TECH CARE	70
#2 LA COMMUNICATION DU PROJET	78

L'ACCUEIL A DÉJÀ ÉTÉ BIEN IMPACTÉ PAR LE NUMÉRIQUE

# ACCUEIL ET NUMÉRIQUE

ET A UN RÔLE CLÉ A JOUER DANS L'INCLUSION NUMÉRIQUE

70

**MAIS POUR ÇA IL FAUT AVOIR L'INFORMATION**

VIA LES RÉUNIONS D'ÉQUIPE

IL POURRAIT ÊTRE UTILE D'AVOIR UNE LISTE DE PERSONNES RESSOURCES

- EN INTERNE
- EN EXTERNE

ET VIA LE NUMÉRIQUE

RECHERCHES INTERNET TRÈS UTILES POUR RENSEIGNER



ENCORE PLUS RAPIDE !

- POUR TROUVER L'INFO
- POUR COMMUNIQUER
- POUR GAGNER DU TEMPS SUR LES DÉMARCHES ADMIN.

... QUAND ÇA MARCHE (COMMERCIAL, MATÉRIEL...)

... ET SI ON FORME TOUT LE MONDE AUX OUTILS

IL FAUT SOUVENT RECHERCHER



AGENDA PARTAGÉ TRÈS APPRÉCIÉ MAIS VITE MOINS REMPLI

IL FAUT DU TEMPS POUR INTÉGRER TOUTES LES OUTILS ET ÉVOLUTIONS



## ORIENTER VERS UN ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

LE TOUT NUMÉRIQUE DÉSORIENTE LES USAGERS

MÊME S'IL PEUT ÊTRE UNE OUVERTURE SUR LE MONDE ET UN GAIN DE TEMPS



- LES ARGUMENTS :
- RAPIDITÉ
  - S'IL N'Y A PERSONNE A L'ACCUEIL

## SENSIBILISER LES ADHÉRENTS À L'INTÉRÊT D'ÊTRE AUTONOME SUR LE NUMÉRIQUE

COHÉRENCE À CALER ENTRE AGENTS D'ACCUEIL

EXPIÉRIENCE UTILE DE CERTAINS EN GESTION DES CONFLITS

CERTAINS ADHÉRENTS VEULENT ÊTRE AIDÉS TOUT DE SUITE

AU CAS PAR CAS

- URGENCE DE LA DÉMARCHÉ
- RAPIDITÉ DE LA DÉMARCHÉ
- TAILLE DE LA QUEUE
- TYPE DE DÉMARCHES

ATTESTATION CAF CV



- DANS PLUSIEURS CENTRES, LE CHARGÉ D'ACCUEIL DOIT SYSTÉMATIQUEMENT ORIENTER
- POUR PLUSIEURS CHARGÉS D'ACCUEIL, LEUR RÔLE EST D'ACCOMPAGNER

LA + GRANDE SATISFACTION DE L'ACCUEIL

LES ADHÉRENTS TROUVENT LA RÉPONSE À LEUR BESOIN

NOTRE RÔLE DANS L'INCLUSION N'EST PAS TRÈS IDENTIFIÉ...

ÇA DÉPEND MAIS ON LE FAIT POUR DÉPANNER

POUR A SEUL CENTRE SOCIAL QUI DANS LA FILIÈRE DE POSTE



## FAIRE À LA PLACE DES ADHÉRENTS DES DÉMARCHES EN LIGNE

QUAND IL Y A UN MÉDIATEUR NUMÉRIQUE C'EST PLUTÔT SON RÔLE

SI ON PEUT LE FAIRE, AUTANT LE FAIRE TOUT DE SUITE?

LIMITES :

- ✓ DISPONIBILITÉ DU MÉDIATEUR
- ✓ PÉRIMÈTRE D'ACTION DU MÉDIATEUR À CLARIFIER

ON AURAIT D'APPRENDRE LA PÉRIODE PÉDAGOGIQUE



APPRENDRE AUX ADHÉRENTS A UTILISER LE NUMÉRIQUE

IMPOSSIBLE ; MANQUE DE TEMPS !

- CRAINTES
- APPEL D'AIR
  - POSTURE "CONSUMÉRISTE" DES ADHÉRENTS

# CRÉER UNE BOÎTE À OUTILS PÉDAGOGIQUES COMMUNE



- GAGNER DU TEMPS
- COUVRIR PLUS DE SUJETS
- UTILISER LES MEILLEURES RESSOURCES
- AVOIR UNE COHÉRENCE GLOBALE

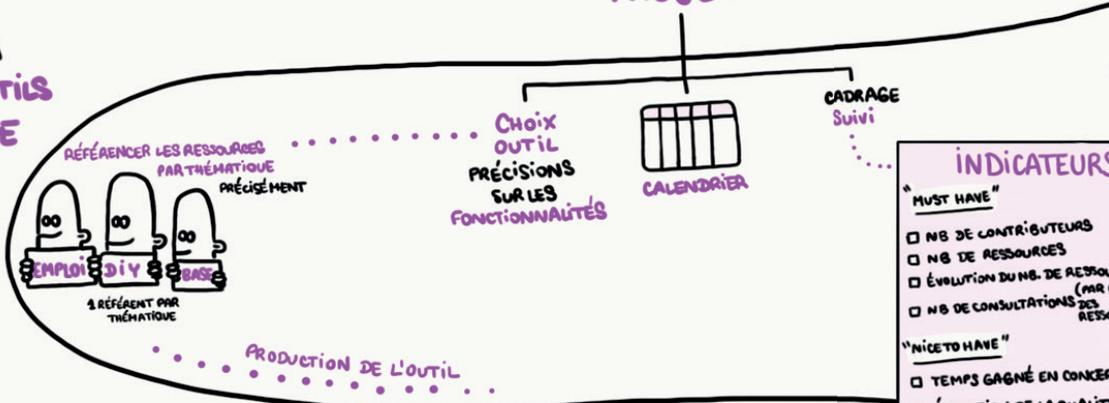
COMMENT ON Y VA ?

**ÉTAPE ①**  
DESIGNER UN CHEF DE PROJET

**ÉTAPE ②**  
FAIRE VALIDER L'ACTION ET LA VISION AUX DIRECTEURS

**ÉTAPE ③**  
CADRER LE PROJET

**ÉTAPE ④**  
NOURRIR LA BOÎTE À OUTILS THÉMATIQUE



- INDICATEURS**
- "MUST HAVE"
- NB DE CONTRIBUTEURS
  - NB DE RESSOURCES
  - ÉVOLUTION DU NB. DE RESSOURCES (PAR MOIS)
  - NB DE CONSULTATIONS DES RESSOURCES
- "NICE TO HAVE"
- TEMPS GAGNÉ EN CONCEPTION
  - ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DES ACTIONS DE MÉDIATION

REIMPLIQUER LES PARTICIPANTS DU 4 MARS

**ÉTAPE ⑤**  
ÉTABLIR LE PROCESS D'UTILISATION DE LA BOÎTE

GUIDE POUR CONTRIBUER ET CONSULTER

**ÉTAPE ⑥**  
COMMUNIQUER POUR INFORMER ET DÉCOMPLEXER LES CONTRIBUTEURS

**ÉTAPE ⑦**  
SUIVI ET COMMUNICATION SUR L'UTILISATION

CIBLE N°1  
EXPÉRIMENTATION MÉDIATEURS PRÉSENTS LE 4 MARS

CIBLE N°2  
DANS UN 2<sup>ND</sup> TEMPS  
TOUS LES PROFESSIONNELS DE CENTRE SOCIAL AMENÉS À FORMER SUR LE NUMÉRIQUE

**BOÎTE À OUTILS**

↳ FORME À PRÉCISER

- OPTION ①  
SITE DES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS
- OPTION ②  
DRIVE

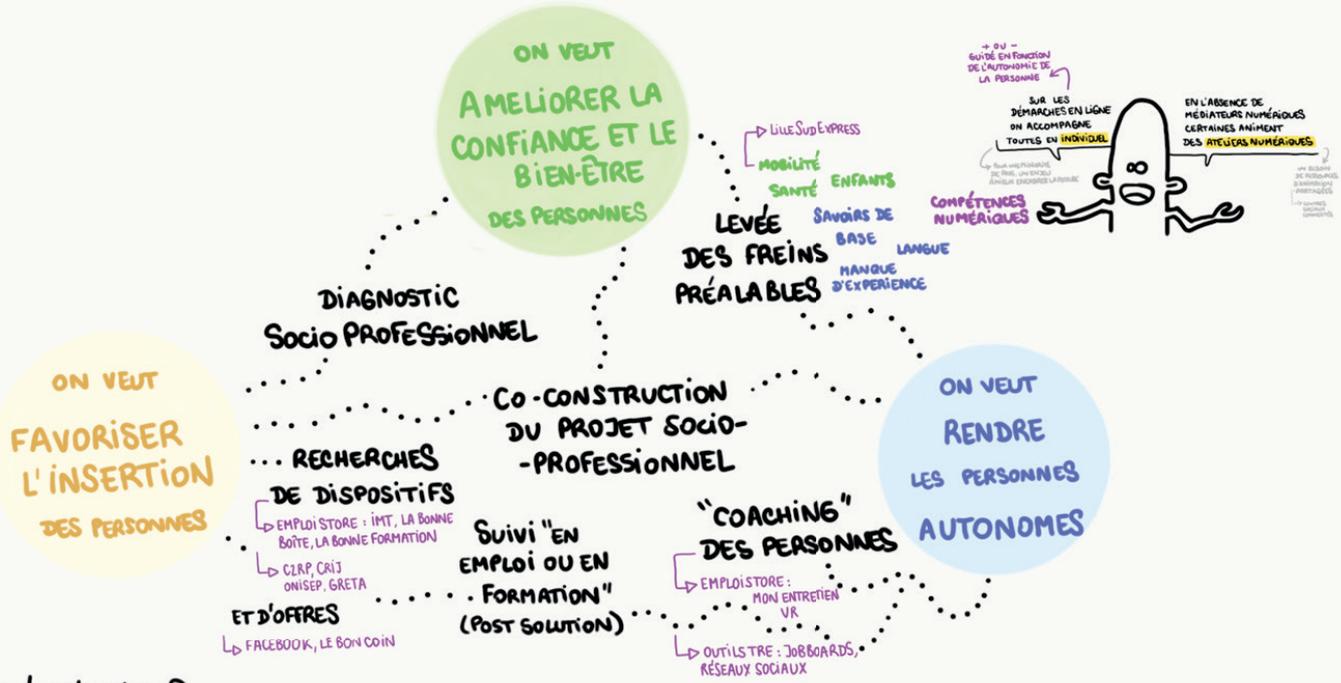
L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la région Hauts-de-France



WETECHCARE

ROXANE M. 11.05.19

# L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE EN CENTRE SOCIAL AUJOURDUI ET DEMAIN



## 6 MODALITÉS D' ACTIONS

<p><b>RECEVOIR LES PERSONNES EN INDIVIDUEL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>x TÉLÉPHONE</li> <li>x PHYSIQUE</li> <li>x MAILS</li> </ul>	<p><b>ORGANISER DES TEMPS COLLECTIFS</b></p>	<p><b>FAIRE DU REPORTING ADMINISTRATIF ET DE LA SAISIE DE DONNÉES</b></p>	<p><b>ANIMER DES PARTENARIATS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>x COLÈGUES DU CS</li> <li>x ACTEURS COMPLÉMENTAIRES</li> <li>x ENTREPRISES</li> </ul>	<p><b>COMMUNIQUER SUR LES ACTIONS</b></p>	<p><b>FAIRE DE LA VEILLE, DES RECHERCHES</b></p>
↑ EN HAUSSE		↑ EN HAUSSE		↑ EN HAUSSE	

## ET SI ON ÉTAIT CONNECTÉS ON AURAIT...

<p><b>DU MATÉRIEL ET UNE CONNEXION ADAPTÉS</b> (IMPRIMANTE, SCAN) ORDINATEUR OUTABLETTE POUR LE PRO ET L'USAGER</p>	<p><b>DES ORDINATEURS POUR TOUS ET UN VIDÉOPROJETEUR</b></p> <p>PRÉ REQUIS</p>	<p><b>UNE SAISIE ET UN REPORTING OPTIMISÉ</b></p> <p>COUP DE CŒUR</p> <p>UN PARTAGE DE L'INFO ENTRE PROS</p>	<p><b>UNE PRÉSENCE IDENTIFIÉE PAR LES PARTENAIRES</b></p>	<p><b>UNE MAÎTRISE DES RÉSEAUX SOCIAUX ET DES RÉFLEXE SMS POUR COMMUNIQUER</b></p>	<p><b>UNE VISION ACTUALISÉE SUR LES OFFRES, LES DISPOSITIFS, LA LÉGISLATION</b></p>
<p>UN DISPOSITIF DE PRISE DE RDV EN LIGNE</p>	<p>UN OUTIL DE MATCHING OFFRE/DEMANDE</p>	<p><b>DES RESSOURCES POUR PERSONNALISER ET DYNAMISER LES ANIMATIONS</b></p>	<p>PROTO "CHILL" ou USAGES DU DRIVE</p>	<p>UNE CONNAISSANCE DE L'ÉCOSYSTÈME</p>	<p>GUID DU PROTO "ALERTE SMS"</p>
					<p><b>UNE VEILLE AUTOMATISÉE PARTAGÉE ET TRIÉE</b></p>

L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la région Hauts-de-France



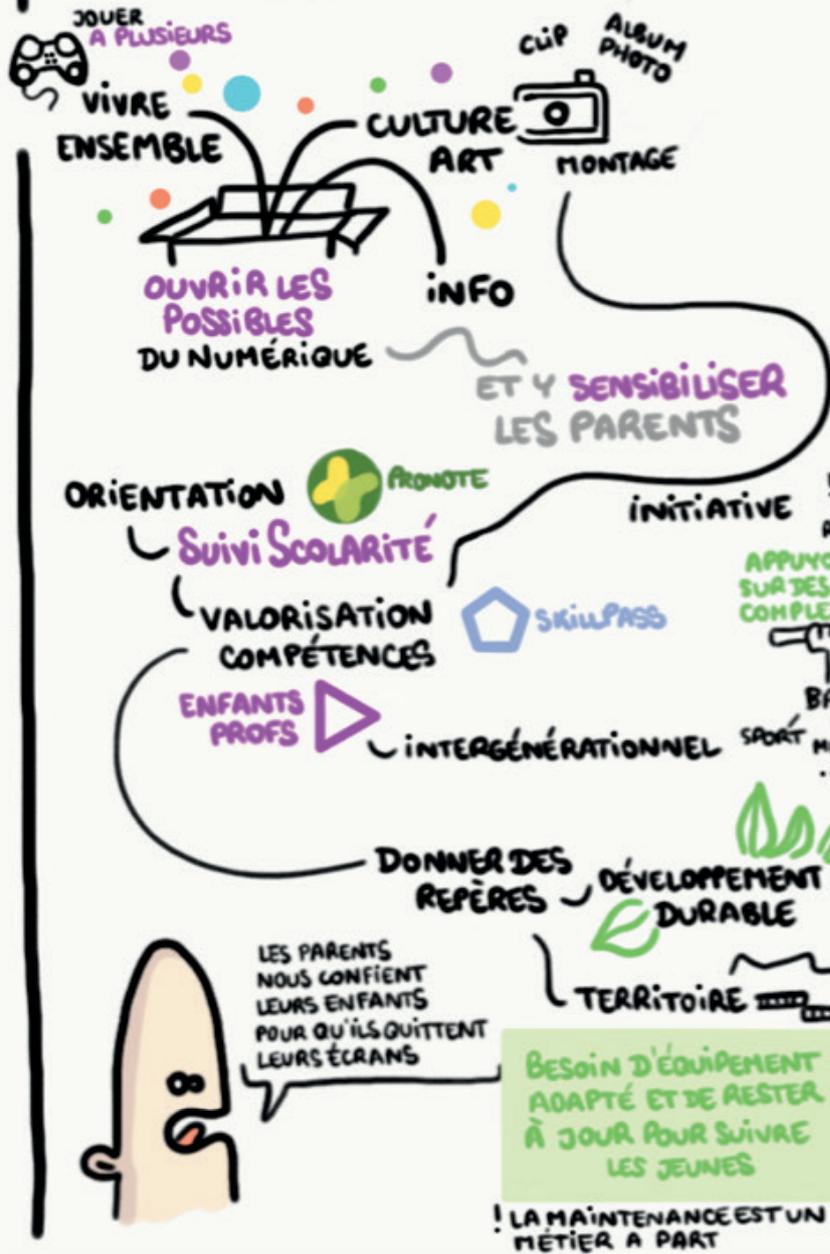
Roxane M.  
27.06.2019

# ACCUEIL DE LOISIRS ET NUMÉRIQUE

## DANS LES PROJETS EDUCATIFS

## DANS LES OUTILS DES PROS

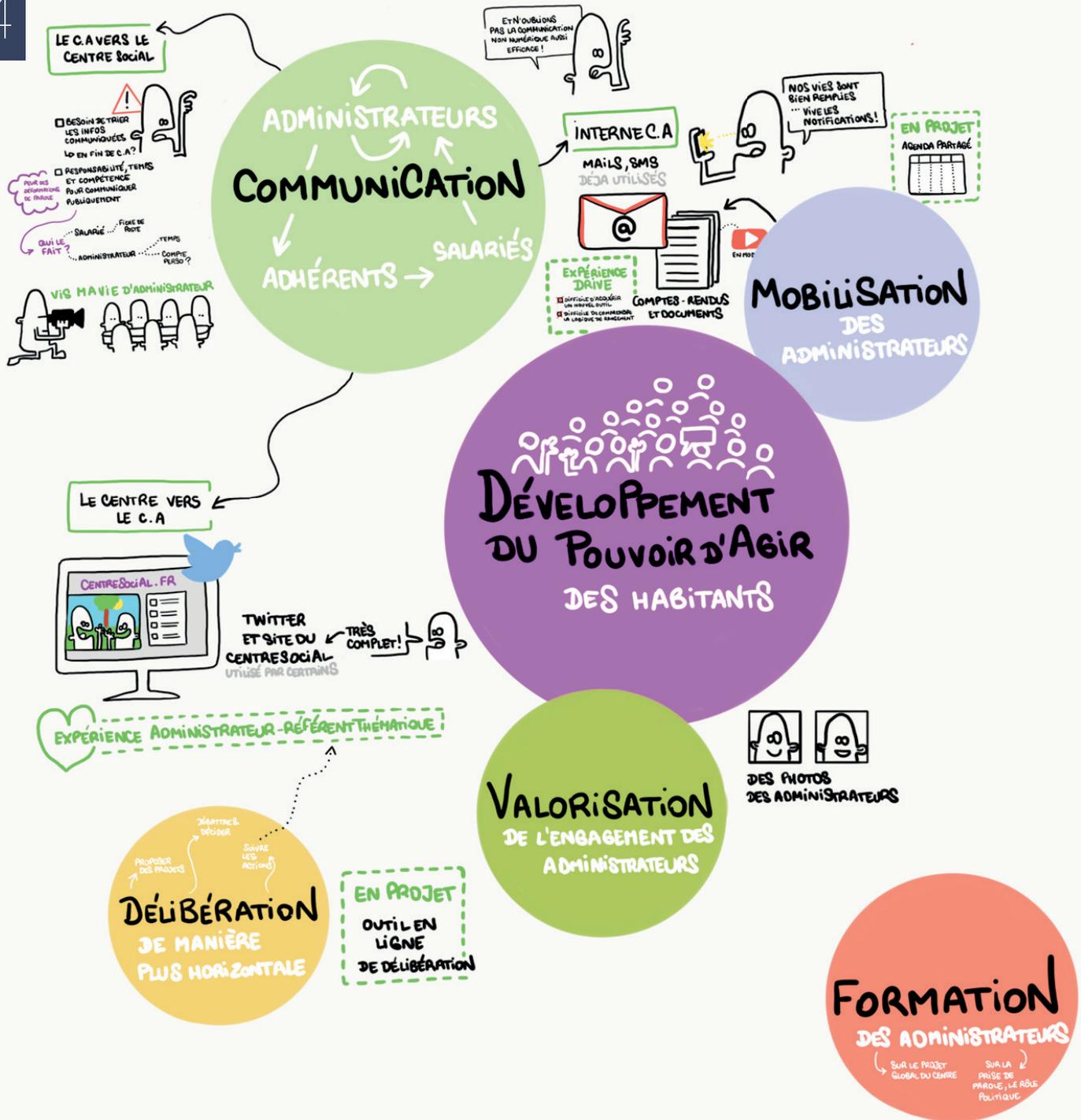
BESOINS DE FORMATIONS, TUTOS, TEMPS D'ACCULTURATION



# GOUVERNANCE DES CENTRES SOCIAUX ET OPPORTUNITÉS DU NUMÉRIQUE



74



L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la région Hauts-de-France



WETECHCARE

ROXANE M. 12.04.19

# LES ENJEUX DU SECTEUR PARENTALITÉ

**LIEN PARENT ENFANT**

DANGER DES ÉCRANS POUR LES PETITS

ATELIERS PARENTS ENFANTS

CHALLENGE : FACILITER LES LIENS PARENTS-ADDS

OU SONT PASSÉS LES PAPAS ???

**ÉDUCATION POPULAIRE**

BELLES RENCONTRES DES PARTENAIRES

FORMATION POSITIVE

DUR DUR DE FAVORISER LE DÉBAT

ET DE PASSER DE LA SENSIBILISATION À L'ACTION

**ENJEU N°1 MOBILISER**

MAIS POURQUOI ???

ENJEU N°2 DÉVELOPPER LES PARTENARIATS

MUTUALISER

#SOLITUDE

- CEUX QUI NE VIENNENT JAMAIS**
- UN SUJET QUI N'INTÉRESSE PAS
  - LA PEUR DE LA STIGMATISATION
  - LA MÉCONNAISSANCE
    - ↳ BARRIÈRE LANGUE
  - L'ABSENCE DE BESOINS
- CEUX QUI VIENNENT SOUVENT**
- UNE SUR-SOLLICITATION
  - LA GESTION DU QUOTIDIEN
    - ↳ PAS LA PRIORITÉ
    - ↳ IMPRÉVUS (PARENTS MALADES...)
    - ↳ MANQUE DE TEMPS

DÉCALAGES RYTHMES MÉTHODES FONCTIONNEMENTS

ÉCOLE

CENTRE SOCIAL

MAJORITAIREMENT DES BONNES RELATIONS AVEC LES ÉTABLISSEMENTS

DIFFICULTÉ À S'ARTICULER AVEC L'ÉDUCATION NATIONALE

FAVORISER LE SUIVI AU COLLÈGE

**ENJEU N°3 BARRIÈRE DE LA LANGUE**

**SUIVI DE LA SCOLARITÉ**

PROMOTE

DIFFICILE DE FAIRE LE LIEN PARENT-ÉCOLE

MÉCONNAISSANCE DU SYSTÈME SCOLAIRE

PEU D'ENGAGEMENT SUR LES PROJETS LONG TERME, L'ADAPTATION

EXCLUSION DU SUIVI SCOLAIRE

**ENJEU N°4 MESURER SON IMPACT**

FRACTURE NUMÉRIQUE

**AUTONOMIE ET LIEN SOCIAL**

EXCLUSION ADMINISTRATIVE

# L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LES ACTIONS PARENTALITÉ

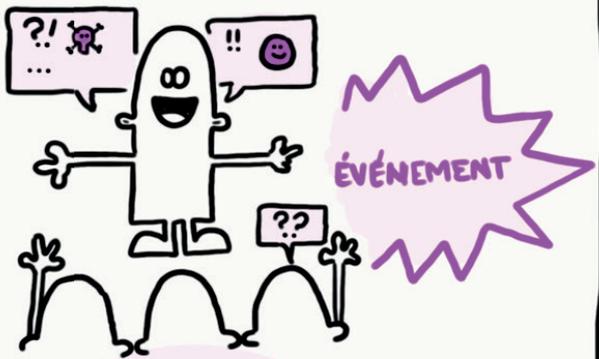
L'INCLUSION NUMÉRIQUE N'EST PAS UN OBJECTIF EN SOI. MAIS ON S'Y IMPLIQUE QUAND LES PERSONNES MOINS SOLICITÉS OU QUAND CELA IMPACTE NOS ACTIONS.

76



**MOYENS:**

- \* TEMPS ET CAPACITÉ À ORGANISER DES ÉVÉNEMENTS
- \* OUTILS, MATÉRIEL...
- \* RÉMUNÉRATIONS INTERVENANTS



2. SENSIBILISATION DES PROFESSIONNELS DE LA PARENTALITÉ

3. DÉVELOPPER LES PARTENARIATS

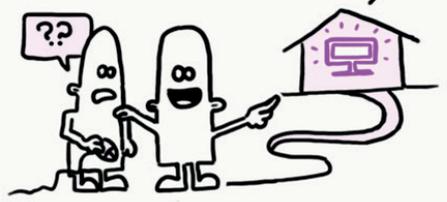
ENTRE STRUCTURES PARENTALITÉ

AVEC DES EXPERTS SUR LES THÉMATIQUES (EX. JEUX VIDÉO, RÉSEAUX SOCIAUX...)



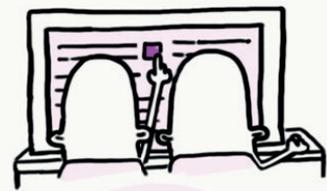
**SENSIBILISER AUX RISQUES ET OPPORTUNITÉS DU NUMÉRIQUE**

EDUCATION POPULAIRE LIEN PARENT ENFANT



**MOYENS:**

- \* TEMPS POUR LA VELLE PARTENAIRES
- \* FORMATION DES PROFS AUX PLATEFORMES PUBLIQUES (EX. CARTOS OU RÉPÉTIQUES)
- \* INFORMATION DES PROFS SUR LES DÉMARCHES



**ORIENTER LES PERSONNES REÇUES VERS DES ACTEURS DU NUMÉRIQUE**

AUTONOMIE

IDENTIFIER LES PARTENAIRES ET UN INTERLOCUTEUR SPÉCIFIQUE

CLARIFIER LES PÉRIMÈTRES DE CHACUN

ET LES DISPOSITIONS!

**FAIRE AVEC LES PERSONNES LES DÉMARCHES EN LIGNE QUI RELEVENT DE LA PARENTALITÉ**

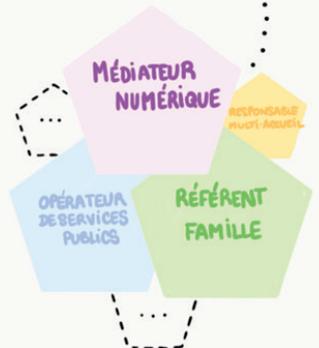
AUTONOMIE SCOLARITÉ

PRONOTE

- INSCRIPTIONS CANTINE, CRÈCHE, ACTIVITÉS
- CANDIDATURE BOURSES, GITES D'ORIENTATION
- COMPTES TEST

**MOYENS:**

- \* CONNEXION INTERNET
- \* MATÉRIEL À JOUR, MIS À JOUR
- \* ESPACE CONFIDENTIEL
- \* FORMATION DES PROFS AUX DÉMARCHES EN LIGNE
- \* SIGNALÉTIQUE POUR LES SERVICES INTERNES



# LA MÉDIATION NUMÉRIQUE EN CENTRE SOCIAL CONNECTÉ

## ABSENCE DE CERTAINS PRÉREQUIS

CLARTÉ DES RÔLES  
ON NE PEUT PRENDRE POUR LES AUTRES  
ESPACE ATTRACTIF



MATÉRIEL OBSOÈTE

PROBLÈMES DE DÉBIT

ENJEU DE SÉCURISATION

## CE QU'IL NOUS ANIME

ÉCHANGER

TRANSMETTRE

ACCOMPAGNER



TOUCHE TOUS LES PUBLICS

SUR PLEIN DE SUJETS



INTÉGRÉS DANS LE CENTRE SOCIAL?

VOLONTÉ D'ALLER AUSSI HORS LES MURS

TENANT COMPTE DU CONTEXTE LOCAL?

AL CARTE?



QUALIFIANT?



sur le long terme?

FAVORISANT UN SUIVI?

NOURRI PAR DE LA VEILLE?

Bienvenue

CONVIVIAUX

PARTICIPATIFS?

## LE CHALLENGE D'EMBARQUER TOUS LES PUBLICS

MOBILISER

COMMENT ACCOMPAGNER DES PUBLICS

- TRÈS DÉBUTANTS
- EN SITUATION D'ILLETTRISME
- DE DIFFÉRENTES GÉNÉRATIONS
- PERSONNES HANDICAPÉES

## LE CHALLENGE DES RESSOURCES ET DE LA POSTURE

ÊTRE FORMÉ À LA PÉDAGOGIE

ÊTRE OUTILLÉ

AVOIR UN CADRE CLAIR SUR LA POSTURE



L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France.

**Sophie TAY**  
 Assistante administrative  
 ☎ 06 68 02 14 87  
 ✉ s.tay@cconnectes.eu

Cartes de visite

**2019** centres sociaux connectés

[cconnectes.eu](http://cconnectes.eu)

Soyez acteur du projet en vous connectant à notre boîte à idées [idees.protosconnectes.eu](http://idees.protosconnectes.eu)

JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
Ma 01 Jour de l'An	Ve 01	Ve 01	Lu 01	Me 01 Fête du Travail	Sa 01
Je 03	Sa 02	Sa 02	Ma 02	Je 02	Di 02
Ve 04	Di 03	Di 03	Me 03	Ve 03	Lu 03
Sa 05	Lu 04	Lu 04	Je 04	Sa 04	Ma 04
Di 06	Ma 05	Ma 05	Ve 05	Di 05	Me 05
Lu 07	Me 06	Me 06	Sa 06	Lu 06	Je 06
Ma 08	Je 07	Je 07	Di 07	Ma 07	Ve 07
Me 09	Ve 08	Ve 08	Lu 08	Me 08 Victoire 1945	Sa 08
Je 10	Sa 09	Sa 09	Ma 09	Je 09	Di 09 Pentecôte
Ve 11	Di 10	Di 10	Me 10	Ve 10	Lu 10 Lundi de Pentecôte
Sa 12	Lu 11	Lu 11	11 Je	Sa 11	Ma 11
Di 13	Ma 12	Ma 12	Ve 12	Di 12	Me 12
Lu 14	Me 13	13 M	Sa 13	Lu 13	Je 13
Ma 15	Je 14	Je 14	Di 14	Ma 14	Ve 14
Me 16	Ve 15	Ve 15	Lu 15	Me 15	Sa 15
Je 17	Sa 16	Sa 16	Ma 16	Je 16	Di 16
Ve 18	Di 17	Di 17	Me 17	Ve 17	Lu 17
Sa 19	Lu 18	Lu 18	Je 18	Sa 18	Ma 18
Di 20	Ma 19	Ma 19	Ve 19	Di 19	Je 19
Lu 21	Me 20	Me 20	Sa 20	Lu 20	Ve 20
Ma 22	Je 21	Je 21	Di 21 Pâques	Ma 21	Di 21
Me 23	Ve 22	Ve 22	Lu 22 Lundi de Pâques	Je 22	Sa 22
Je 24	Sa 23	Sa 23	Ma 23	Me 23	Di 23
Ve 25	Di 24	Di 24	Me 24	Je 24	Lu 24
Di 27	Lu 25	Lu 25	Je 25	Sa 25	Ma 25
Lu 28	Ma 26	Ma 26	Ve 26	Di 26	Je 26
Me 29	Je 27	Je 27	Sa 27	Lu 27	Ve 27
Je 30	Me 28	Me 28	Di 28	Ma 28	Sa 28
Je 31	Ve 29	Ve 29	Lu 29	Je 29	Di 29
	Sa 30	Sa 30	Ma 30	Me 30 Ascension	Sa 30
	Di 31	Di 31		Ve 31	Di 31

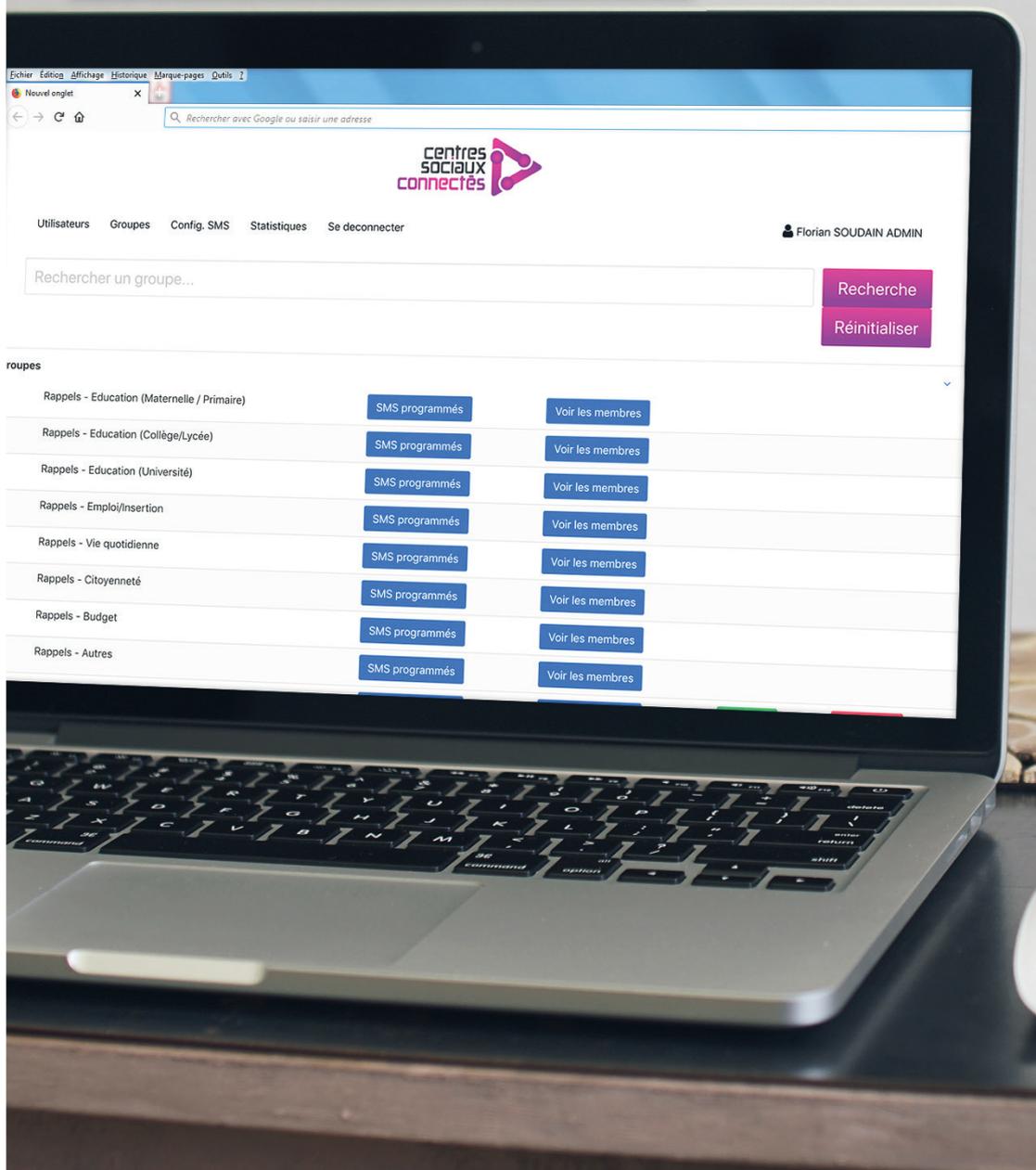
**Zone A** Besançon, Bordeaux, Clermont - Ferrand, Dijon, Grenoble, Limoges, Lyon, Poitiers.  
**Zone B** Aix, Marseille, Amiens, Caen, Lille, Nancy, Metz, Nantes, Nîmes, Orléans, Tours, Reims, Rouen, Strasbourg.  
**Zone C** Créteil, Montpellier, Paris, Toulouse, Versailles.

L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France.

Calendrier 2019 - Distribué à l'occasion des Vœux

# NOTICE D'UTILISATION ALERTE SMS

OFFRIR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT DANS  
LA RÉALISATION DES TÂCHES ADMINISTRATIVES.



Notice d'utilisation - Réalisée pour chaque prototype afin de faciliter son essai



- Réalisez vos démarches en ligne
- Accédez à vos espaces personnel CAF, Pôle emploi, Finances Publiques, etc.
- Consultez les actualités de la Ville de Lille et de votre centre social
- Créez votre CV en ligne
- Imprimez vos documents administratifs

Référez

Participez

Vivez votre quartier



L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la région Hauts-de-France



**co-mains**

Une plate-forme d'échanges de proximité.



**La Malle d'ALIE**



Recherchez un mot (ex. : wiki)



LE Dictionnaire pour avancer ensemble dans notre exploration du numérique, mot à mot.



Les Prototypes - Ensemble d'identités visuelles.

LES centres sociaux connectés PRÉSENTENT :

# APÉRO PROTO #2

Un moment d'échange sur les travaux réalisés durant la deuxième année du projet

Rendez-vous le **MERCREDI 3 AVRIL** à 18h00  
à la Médiathèque Andrée Chedid  
156 rue de la Fin de la Guerre à Tourcoing



L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France.

JEUDI 23 MAI 2019 14 H

centres sociaux connectés

Séminaire & ateliers

# RGPD

UN AN APRÈS

Créons notre boîte à outil commune !

RENDEZ-VOUS AU CENTRE SOCIOCULTUREL PHALEMPINS  
216 RUE INGRES, 59200 TOURCOING



L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France.

centres sociaux connectés csconnectes.eu

2019

# NUMÉRIK TOUR

2019 les Centres Sociaux Connectés vous présentent

TOURCOING ROUBAIX LILLE



L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France ainsi que par le CGET.

JEUDI 24 octobre de 9h à 12h

Centre Social et Culturel Lazare Garreau 45 rue Lazare Garreau 59000 Lille

LES centres sociaux connectés PROPOSENT UNE FORMATION

helloasso

inscription obligatoire

VENTES EN LIGNE ET BILLETTERIES FORMULAIRES DE DON FINANCEMENT PARTICIPATIF GESTION DES ADHÉRENTS

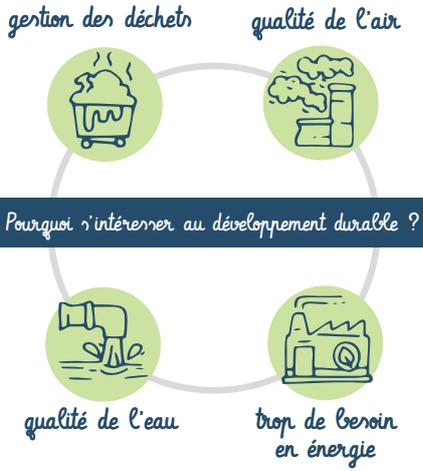
www.csconnectes.eu



L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France ainsi que par le CGET.

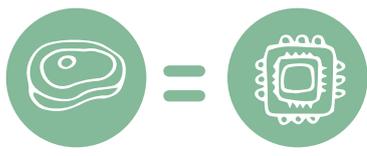
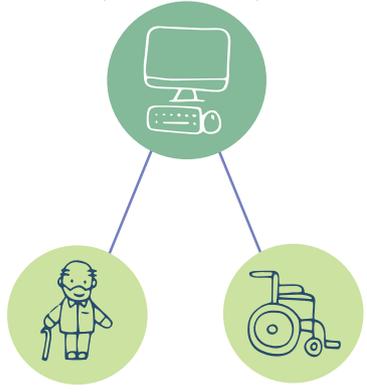
Les Evenements - Ensemble d'Affiches

# Numérique et écologie ?



Pourquoi s'intéresser au développement durable ?

La digitalisation marginale



Produire une puce électronique est autant gourmand en eau qu'un steak

Une croissance infinie n'est pas soutenable

La rarefaction des ressources engendre des guerres

On voit apparaître le phénomène des réfugiés climatiques

Nous sommes une grande menace pour la biodiversité

L'objectif des +2°C ne pourra pas être tenu.



Le digital fait de plus en plus d'adeptes



Tous les objets de notre quotidien se digitalisent et se connectent À OUTRANCE



Le secteur du numérique émet autant de CO2 que le nucléaire ou l'aviation

# LE NUMERIQUE POUR TOUS LA « SMART-CITY »

MERCREDI 10 OCTOBRE 2018  
09H À 17H - LA FABRIQUE DU SUD (LILLE)



Les habitants au coeur  
de la ville intelligente.  
Construisons ensemble  
la ville de demain.



INSCRIPTION :  
> smartcity.csconnectes.eu

#GRATUIT  
#REPASCOMPRIS

L'opération Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France



10 JEUDI OCTOBRE  
DE 10H À 16H30  
MÉDIATHÈQUE  
LA GRAND PLAGE  
ROUBAIX

# NUMÉRIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

CONFÉRENCES ET ATELIERS COLLABORATIFS  
POUR APPRENDRE À UTILISER LE NUMÉRIQUE  
DE MANIÈRE ÉCO-RESPONSABLE



Les Evenements - Ensemble d'Affiches

**Qu'est-ce que l'opération Centres Sociaux Connectés ?**  
Engagés à améliorer la vie quotidienne et la citoyenneté des centres sociaux par le numérique depuis 2017, les centres sociaux connectés c'est :  
La réalisation d'actions d'innovation sociale. Des expérimentations qui rassemblent l'ensemble des acteurs des territoires situés en Quartiers « Politique de la Ville », autour de l'inclusion numérique.

**ATELIERS COLLABORATIFS**

1

Animation d'ateliers collaboratifs avec les habitants, les administrateurs, les salariés, les bénévoles et les partenaires des centres-sociaux. **Faire émerger les besoins du territoire et du centre social.**  
Faire émerger de nouvelles pratiques.  
**Accompagner les salariés à des nouvelles compétences.**

**PROTOTYPES**

2

Certains besoins émergés dans les ateliers collaboratifs font l'objet de la réalisation d'un prototype sur les thématiques :

POUVOIR D'AGIR DES HABITANTS ET DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE	EMPLOI ET INSERTION
ANIMATION GLOBALE	PARENTALITÉ ET ÉDUCATION
DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ÉCONOMIE COLLABORATIVE	E-ADMINISTRATION

**ESSAIMAGE**

3

Les centres sociaux de la Métropole de Lille et de la Région Hauts de France qui souhaitent mettre en place, en lien avec leur contrat de centre, un projet d'inclusion numérique.

Stand Parapluie - Visuel expliquant la démarche

# INSCRIPTION OBLIGATOIRE

[legrandrdv.csconnectes.eu](http://legrandrdv.csconnectes.eu)

## VENIR AU GRAND MIX ?



**En bus :** Bus 17, 35 et liane 4 arrêt Colbert  
**En métro :** direction CH Dron, arrêt station Colbert.  
**En voiture, de Lille :** autoroute A22 direction Gand, sortie 15 «Tourcoing Brun Pain Les Francs», puis suivre centre-ville.

**centres sociaux connectés**

**STRUCTURES PORTEUSES DU PROJET**

**LES STRUCTURES ESSAIMÉES**

**NOS PARTENAIRES**

ainsi que les centres sociaux connectés en ruralité et du Bassin Minier.

[www.csconnectes.eu](http://www.csconnectes.eu)

L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France.

Ne pas jeter sur la voie publique



# LE GRAND RENDEZ-VOUS pour rester connecté !



**Mardi 10 Décembre 2019**  
**au Grand Mix**  
**5 Place Notre Dame**  
**à Tourcoing**



## PROGRAMME DE LA JOURNÉE

### CONFÉRENCES

Accompagné d'acteurs du projet, spécialistes de l'inclusion numérique, venez (re)découvrir 3 années d'expérimentation « Centres Sociaux Connectés » autour de différentes thématiques :

- 09h30** Ouverture de la journée
- 10h45 - 11h30** « Centres Sociaux Connectés », les nouveaux tiers-lieux d'inclusion numérique.
- 14h - 15h** Le numérique, nouveau facteur d'exclusion ?
- 15h - 16h** Être parent à l'heure du numérique.
- 16h** Conclusion de la journée.

### ACCULTURATION



**Innovons et créons ensemble !**  
 Événement numérique donc par essence interactif, nous vous proposons d'être acteur de la journée avec au programme un FAB LAB Géant et des ateliers collaboratifs.

### FORMATION

Venez vous former à des prototypes et des projets partenaires. Attention, places limitées et sur inscription :  
 → [www.legrandrdv.csconnectes.eu](http://www.legrandrdv.csconnectes.eu)

- Nous proposerons des formations en lien avec certains prototypes représentés dans le village numérique réalisés durant les trois années d'expérimentation.
- 11h - 12h ALERTES SMS**  
 Une solution numérique pour accompagner les habitants dans leurs démarches administratives.
- 13h - 14h HELLOASSO**  
 Des outils gratuits pour les associations afin de gagner un temps précieux dans l'organisation de leurs activités.
- 14h - 15h La plateforme des animateurs**  
 Un outil pour partager et créer des plannings d'activités pour les centres de loisirs et temps périscolaires.
- 15h - 16h GEA**  
 La plateforme de gestion administrative des ateliers « Centres Sociaux Connectés ».

### LE VILLAGE NUMÉRIQUE

Un parc d'exposition immersif vous attend ! Plongez au cœur des initiatives du projet. Retrouvez les prototypes majeurs développés par notre équipe tels que :

- La boussole parentale
- La plateforme des animateurs
- Le sac à dos solidaire et numérique
- Quand les enfants deviennent prof
- Les alertes SMS
- Les bornes e-administration
- La malle d'Allie
- Chill
- Le portail de l'emploi
- Check
- Co-mains



Mais aussi l'ensemble des porteurs de projets innovants sur la région Haut de France, garants de l'inclusion numérique : les centres sociaux connectés essaimés en région, la fédération des centres sociaux, le Hub Numérique Inclusif, Simplon, le SILLAB, Emmaüs Connect, l'APF, Quartiers #Douai 3.0, Level-up, Hello-Asso, Reconnect, etc.



Dépliant 3 volet - Programme de l'événement Le Grand RDV pour rester Connectés

présentent  
**LE GRAND  
RENDEZ-VOUS**

pour rester connecté !

**Mardi 10 Décembre 2019**  
de 9h30 à 17h  
au **Grand Mix** 5 Place Notre Dame à **Tourcoing**

Inscription sur : [legrandrdv.csconnectes.eu](http://legrandrdv.csconnectes.eu)



*Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau - Lille*  
*Centre Social et Culturel Lazare Garreau - Lille*  
*Centre Social du Faubourg de Béthune - Lille*  
*Centre Social intercommunal*  
*La Maison du Chemin Rouge - Faches Thumesnil*  
*Maison de développement social Echo - Roubaix*  
*Maison de Jeunes et de la Culture Virolois - Tourcoing*  
*Centre Socioculturel Phalempins - Tourcoing*  
*Centre Socioculturel Belencontre - Tourcoing*  
*La Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais*

# Centres sociaux connectés



L'opération #Centres Sociaux Connectés est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France et le CGET.



**MÉTROPOLE**  
EUROPÉENNE DE LILLE



**LAMAISON**  
MJC • CENTRE SOCIAL



Tourcoing



**MÉTROPOLE**  
EUROPÉENNE DE LILLE