

BILAN INTERMÉDIAIRE 2020

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



L'opération « Centres Sociaux Connectés 2.0 » est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France.





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 Centre Social la Maison du Virolois

Centre Socioculturel Phalempins - Tourcoing

Centre Socioculturel Belencontre - Tourcoing

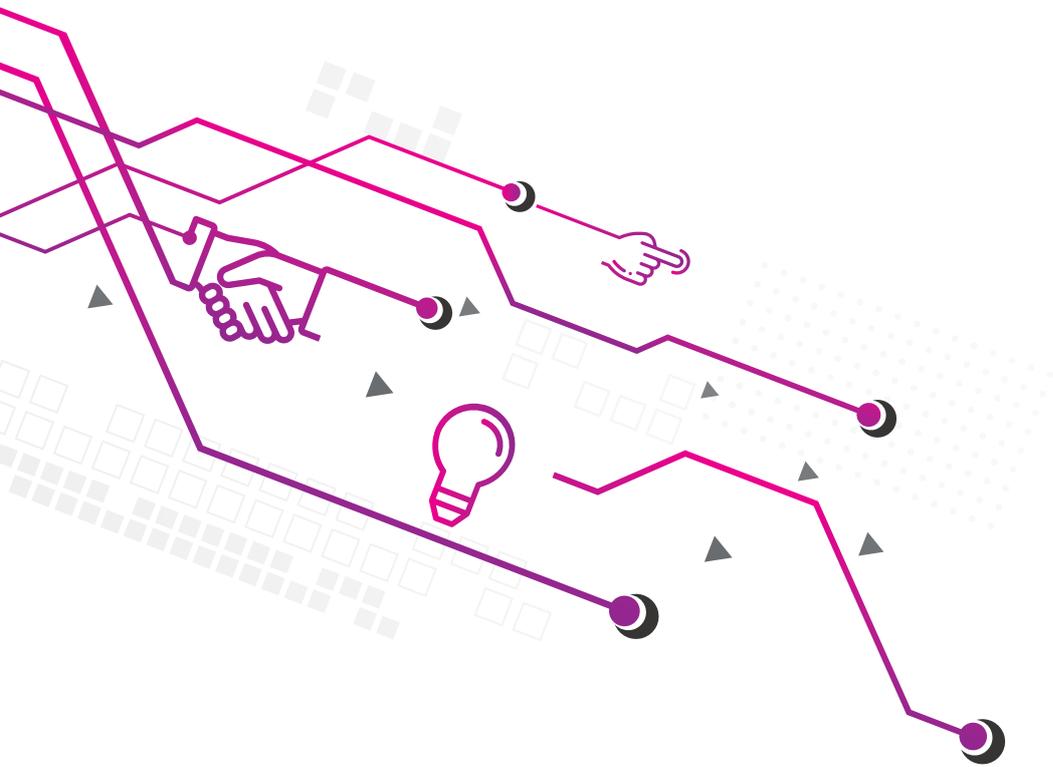
La Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais



CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS BILAN 2020

• SOMMAIRE •

#1 INTRODUCTION	1
#2 LES STRUCTURES	5
#3 LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS EN RÉACTION	9
#4 LES PROTOTYPES	15
#5 NOUVEAUX SCÉNARIOS DE CHANGEMENTS	27
#6 ANIMATION DES TERRITOIRES	33
#7 L'ESSAIMAGE	37
#8 CONSTRUCTION DU MODÈLE ÉCONOMIQUE	43
#9 ÉVÉNEMENTS	45
#10 PARTENARIATS	49
#11 ENJEUX ET OUVERTURES	51
#12 ANNEXES	53



LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS INTRODUCTION

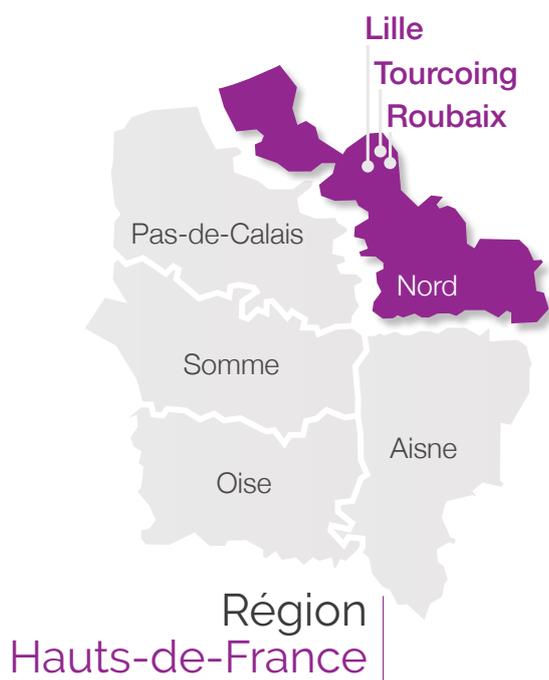
L'OPÉRATION CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS 2.0

Le présent bilan propose de faire un point d'étape et de revenir sur les travaux menés dans le cadre de l'opération **Centres Sociaux Connectés 2.0** au titre de l'année 2020.

Dans la continuité des opérations menées lors des années précédentes, nous avons souhaité dresser un bilan commun aux deux territoires engagés dans cette aventure : le Croissant Sud et le Versant Nord-Est de la métropole lilloise.

Si des spécificités environnementales existent et nécessitent d'adapter différemment nos fonctionnements sur l'un et l'autre territoires, la mission d'inclusion numérique pour laquelle nous sommes investis au quotidien est commune. Cette vision partagée nous permet de mettre en place des temps événementiels communs à destination des habitants des quartiers Politique de la Ville, de mutualiser régulièrement nos pratiques et de consolider l'identité de notre réseau sur la métropole mais aussi à l'échelle régionale, voire nationale.

Convaincus que l'innovation sociale n'est possible qu'à travers la force du collectif et de la complémentarité, il était pour nous inconcevable de ne pas faire une fois de plus la preuve de l'unité au regard de ce bilan qui s'enrichit du partage de nos expériences croisées.



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.

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.

CONSOLIDATION ET NOUVELLES EXPÉRIMENTATIONS

Implantés au cœur des quartiers Politique de la Ville, le projet des « **Centres Sociaux Connectés 2.0** » inscrit son ambition pour réduire la fracture des usages numériques et accompagner les quartiers prioritaires et ses habitants dans les enjeux de la transition numérique.

A travers cela, ce sont également des vecteurs et des supports d'égalité des droits et d'égalité des chances qui se trouvent au cœur du projet des « **Centres Sociaux Connectés 2.0** ».

LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX SONT LES SUIVANTS :

- ▶ Développer un projet connecté collaboratif, innovant et global à l'échelle de chaque centre social ;
- ▶ Créer et appliquer des prototypes de changement dans les domaines clés de leur action : accueil, pouvoir d'agir des habitants, animation globale, lutte contre les exclusions, insertion, parentalité, communication ainsi que dans le développement de la e-administration ;
- ▶ Pérenniser la dynamique de changement dans une montée en compétences générale de toutes les composantes du centre social : usagers, professionnels, bénévoles et partenaires autour des « tiers-lieux » permanents et collaboratifs ;
- ▶ Référencer le projet et les prototypes de changement créés selon un modèle économique à construire et élaborer les conditions d'essaimage régional et métropolitain sous forme de livrables à effet pédagogique et méthodologique ;
- ▶ Animer les prototypes majeurs réalisés dans le cadre de l'expérimentation 2018/2019 sur les centres sociaux du territoire métropolitain ;
- ▶ Disséminer, via la Fédération des centres sociaux du Nord-Pas-de-Calais, le travail méthodologique et de réalisation sur l'ensemble du territoire régional.

LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS SE DÉCLINENT AUTOUR DES AXES SUIVANTS :

- ▶ Le déploiement de la politique d'accès aux droits, en particulier auprès des familles les plus fragilisées ;
- ▶ La participation des habitants en favorisant leur implication dans toutes les étapes du projet afin que les solutions proposées viennent directement répondre à des besoins exprimés ;
- ▶ Le développement de nouvelles formes de collaboration économique grâce à la facilitation de l'émergence de tiers-lieux et la mise en place de lieux d'échanges de services entre habitants ;
- ▶ La lutte contre la précarité et le maintien de l'autonomie passe également par l'insertion et l'emploi pour lequel le projet s'attarde sur les aspects essentiels d'accès aux droits mais aussi de connaissance de son environnement et du contexte socio-économique de son quartier et de sa ville, ce qui est renforcé par la mise en place de nombreuses cartographies et d'interactions de connaissance entre les usagers, les habitants et les professionnels des structures eux-mêmes ;
- ▶ La recherche de l'égalité des sexes est constamment prise en compte dans la démarche du projet qui, aujourd'hui, touche environ 55 % de femmes ;
- ▶ La mise en place d'actions comme le « numérique itinérant » permettent également d'« aller vers » les habitants qui peuvent être touchés par des problèmes de mobilité.

Ainsi, le projet des « **Centres Sociaux Connectés 2.0** » s'inscrit dans le prolongement de la mise en place de nos orientations d'innovation sociale qui visent à réduire la fracture numérique au sein de nos territoires et respecter l'accès pour tous aux nouveaux usages numériques.

LE CONFINEMENT, DOUBLE PEINE POUR LES EXCLUS DU NUMÉRIQUE

ACCÉDER À UN ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

Dès l'annonce du premier confinement, la question de l'accès aux équipements s'est immédiatement posée pour les habitants de nos quartiers qui ont été pris de court lorsqu'il s'est agi d'imprimer depuis chez soi une attestation de déplacement. Le lancement d'initiatives d'impression solidaire dans nos lieux d'accueil et les **Centres Sociaux Connectés** ont permis de pallier rapidement quelques difficultés du quotidien, mais pas d'éliminer le sujet plus structurel de l'accès des familles aux équipements numériques.

RÉSOUTRE LES PROBLÈMES DE CONNEXION

A cet enjeu d'équipement s'est ajouté le sujet du réseau. Alors que le recours à Internet est devenu essentiel en confinement, beaucoup d'habitants ont fait l'expérience d'une mauvaise connexion internet avec une étendue de difficultés liées au télétravail, à l'école à distance ou encore à la télémedecine. La question des usages et de la maîtrise des services numériques s'est posée de manière centrale. Les habitants de nos quartiers sont aujourd'hui encore éloignés du numérique.

Derrière cette réalité, la crise sanitaire et son confinement ont renforcé les situations d'isolement et de rupture du lien social mais aussi les situations de souffrances psychiques et psychologiques.

UNE RÉPONSE AGILE DES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS, INTERACTIVE ET SOLIDAIRE

Face à ces difficultés, les **Centres Sociaux Connectés** de la métropole lilloise ont offert un exemple remarquable d'accélération du numérique sur l'urgence du maintien du lien social en « distanciation » dans la crise sanitaire et dans la période du confinement. Certes, les réalisations développées depuis trois années ont permis de constituer un capital de ressources de savoir-faire humain et technologique sans nul autre pareil. Mais cela ne suffit pas à comprendre l'ampleur et l'épaisseur des initiatives prises dans cette période.

UN SERVICE D'ÉDUCATION POPULAIRE 2.0

C'est un véritable élan de solidarité, d'ingéniosité et de créativité qui a permis qu'en quelques jours seulement la plateforme numérique « Mon Centre Social à la Maison » propose une offre de service distanciée, chaleureuse et humaine. Quelques centaines de milliers de connexions plus tard et près d'une centaine de territoires utilisateurs en Région mais aussi au national imposent la force systémique de l'éducation populaire 2.0 comme une évidence vitale. Ce méga lien social a été rendu possible grâce à des transformations spontanées de compétences mais aussi grâce à des talents inattendus mis en réseau et en partage sur l'application dédiée. Ainsi, cet animateur jeunesse qui devient chef cuisinier et prestidigitateur, cette conseillère familiale qui tous les vendredis à 18h propose une lecture de contes pour les enfants, et tant d'autres encore. Première ressource de l'urgence sociale de proximité, les **Centres Sociaux Connectés** de la métropole ont ainsi prouvé, si besoin en était, la réalité d'un numérique inclusif puissant dédié au bien public des territoires.

UNE RÉPONSE AUX ATTENTES DES CO-FINANCEURS ET DES ENJEUX POLITIQUES ACTUELS

DE LA NÉCESSITÉ DE CONJUGUER LIEN SOCIAL ET OUTIL NUMÉRIQUE

Aussi compliquée qu'elle ait été, l'année 2020 aura permis de développer un nouvel éclairage du projet CSC face aux attentes des cofinanceurs pour une inclusion numérique réussie en quartiers prioritaires. En effet, cette crise aura offert un temps d'opportunité inédit et dynamique pour que toutes les strates du centre social, toutes les fonctions bénévoles et salariées sortent de leur « rôle » et de leurs organisations, cassent les codes habituels, pour construire une nouvelle approche de la relation sociale et du service dématérialisé aux habitants. Toutes les préoccupations de nos cofinanceurs et tous les domaines d'action du centre social sont ainsi « revisités » : les loisirs, la culture, l'éducation, l'action sociale, l'administration dématérialisée, la solidarité de voisinage. Lors de cette année 2020, le numérique aura permis aux **Centres Sociaux Connectés** de rendre des services renouvelés à l'ensemble de la population, principalement aux personnes en situation de fragilité ou d'isolement social. Nous avons ainsi démontré que le numérique permettait d'intégrer notre projet social de façon vertueuse et bénéfique dans le quotidien des habitants, que nous pouvions créer des liens nouveaux et des envies d'être ensemble, y compris à distance. Les contraintes ont permis de développer des opportunités offertes par le numérique pour contribuer à l'émancipation et l'inclusion sociale de chacun et particulièrement des personnes les plus fragiles. Toutefois, comment ne pas relever la nécessité impérieuse d'équiper toutes les familles afin que les avancées de notre programme puissent s'inscrire dans une construction pérenne et durable?

UNE VISIBILITÉ À L'ÉCHELLE NATIONALE

Enfin, il nous faut remarquer que l'ensemble des avancées ici notées l'ont été dans un vaste mouvement régional piloté par la Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas-de-Calais. La plateforme « Mon Centre Social à la Maison » a été ainsi partagée et enrichie dans une dissémination massive qui correspond en tous points aux attentes des co-financeurs de l'opération ainsi que de l'autorité de gestion régionale.

#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



Centre Social et Culturel Lazare Garreau

45 rue Lazare Garreau 59000 Lille
03 28 55 38 20 - 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



Centre Social Intercommunal La Maison du Chemin Rouge

80 Chemin Rouge 59155 Faches-Thumesnil
www.cheminrouge.fr

VERSANT NORD-EST



Centre Socioculturel Belencontre

62 avenue John Fitzgerald Kennedy, 59200 Tourcoing
03 20 94 13 57 - www.agcscbp.org



Centre Socioculturel Phalempins

216 rue Ingres, 59200 Tourcoing
03 20 28 46 60 - www.agcscbp.org



Maison de Développement Social Echo

60 rue d'Oran 59100 Roubaix
03 20 26 04 11 - www.centresocialecho.fr



Maison des Jeunes et de la Culture Centre Social la Maison pour tous du Virolois

132 rue des Piats 59200 Tourcoing
03 20 01 45 67 - 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'Etat



La région Haut-de-France



La Caisse d'Allocations Familiales du Nord



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 MÉTROPOLE DE LILLE

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 Boilly à Tourcoing



Centre Social Alma à Roubaix



Centre Social Nautilus à Roubaix



Centre Social Marlière Croix Rouge à Tourcoing



Centre Social La Maison Nouvelle à Wasquehal



MJC La Fabrique à Tourcoing

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



C. S. 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



Centre Social Albert Jacquard à Lille



Centre Social Lino Ventura à Lambersart

Centre Socioculturel Simone Veil

Centre Social Simone Veil à Lille



Centre Social Le Tilleul à Wattignies

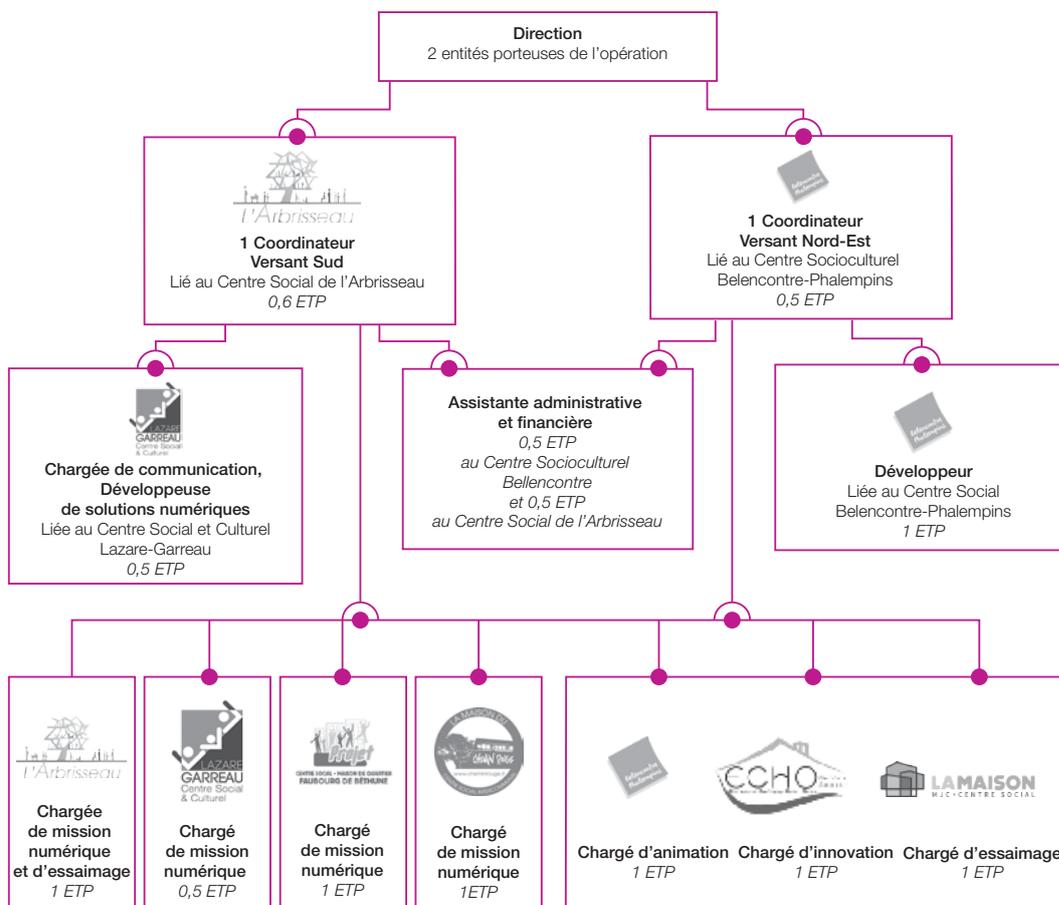


Centre Social Acoljaq à La Madeleine



Centre Social Flers Sart à Villeneuve-d'Ascq

L'ÉQUIPE PROJET



LES PRESTATAIRES

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.

Chronos

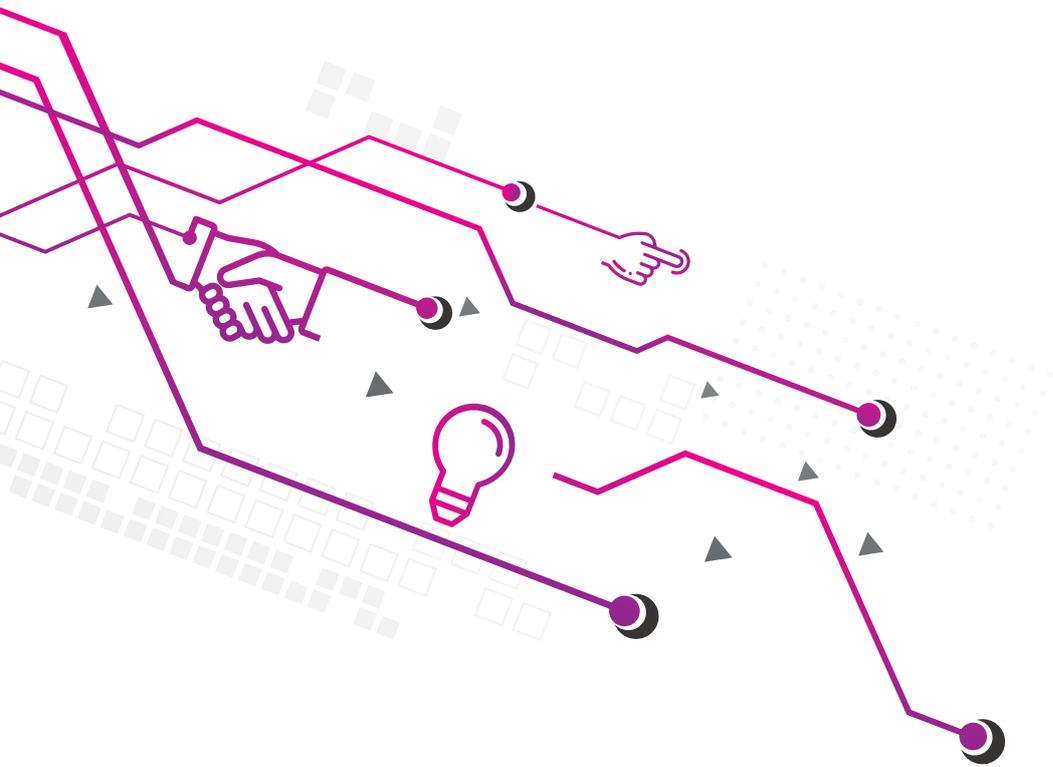
Evaluation scientifique

CS Consultance

Accompagnement à l'élaboration du modèle socio-économique

et des prestataires techniques :

Goutte de Vie, Damien Antony, Optéos, Centre de santé polyvalent de Lille-Sud, Les Beaux Jours et Itinéraire bis.



CRISE SANITAIRE (COVID-19) : LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS 2.0 EN RÉACTION

Si le projet **Centres Sociaux Connectés 2.0** a pour objectif de poursuivre, consolider et améliorer la feuille de route établie entre 2017 et 2019, il a, par nécessité, dû et su s'adapter au contexte sanitaire qui s'est imposé en France dès le 16 mars 2020, avec les nombreuses contraintes et les nouvelles problématiques qu'il a soulevées. Cette réponse d'urgence a eu pour principaux buts de maintenir directement le lien avec les habitants qui ont subi brutalement les effets du confinement – et d'accompagner les acteurs de proximité dans les transformations qu'a induites ce nouveau contexte : comment garder le lien avec les publics, comment réorganiser les structures dans leur travail au quotidien pour poursuivre leurs missions.

MON CENTRE SOCIAL À LA MAISON

Au vu de l'ampleur qu'a prise cette étape du projet et des transformations qu'elle a impliquées, un bilan complet de cette période a été réalisé à la fin du premier semestre 2020, disponible en annexe.

cf. Annexe 1 - Bilan « Mon Centre Social à la Maison »

Les Centres Sociaux Connectés générateurs et acteurs du lien social pendant la crise du COVID-19

La réponse proposée à destination des habitants s'est articulée autour de plusieurs axes complémentaires supportés par un outil ouvert créé en réaction : la plateforme « Mon Centre Social à la Maison ». Mobilisant un maximum de ressources humaines et matérielles disponibles, elle s'est déclinée comme suit :

- ▶ Dons et prêts de matériel
- ▶ Connexions Internet d'urgence
- ▶ Formations en ligne
- ▶ Permanences téléphoniques et sociales
- ▶ Référencement et création de ressources pratiques, éducatives et de loisirs
- ▶ Animations en ligne proposées par les animateurs des centres sociaux ou grâce à des partenariats établis dans ce cadre (cours, séances de sport...)

Pour les professionnels, la réponse apportée s'est déclinée selon les axes suivants :

- ▶ Formation aux outils collaboratifs en ligne
- ▶ Formation aux prototypes développés dans le cadre du projet et pouvant répondre aux enjeux du maintien du lien social et de l'accès aux droits des habitants (« Le numérique à mon service », « Chill »...)
- ▶ Développement d'une solution « click'n'collect » pour les ludothèques, en partenariat avec la Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas-de-Calais
- ▶ Soutien des équipes salariées sur plusieurs dispositifs menés via différents canaux (téléphone, mail, sms, rendez-vous individualisés...).

Il est important de souligner la synergie qui a paradoxalement animé cette période de confinement strict : de nouveaux partenariats se sont noués à plusieurs échelles et de nombreux acteurs locaux, régionaux – voire parfois au-delà – ont répondu présent en alimentant et en communiquant sur la plateforme « Mon Centre Social à la Maison » (grâce à une adresse mail dédiée et une mailing-list), en co-organisant sur le terrain, aux côtés des équipes des **Centres Sociaux Connectés**, le diagnostic des besoins et la distribution de matériel. En ce sens, ce projet ainsi né en réaction à la crise sanitaire a su être fédérateur et a même dépassé la portée initialement escomptée. Au sortir du premier confinement, une analyse d'impact a été menée auprès des publics et a permis d'affiner les besoins.

Les retours de l'enquête nous ont aidés à améliorer et pérenniser la plateforme en anticipation de nouvelles situations de confinement ou de contraintes d'accueil et de rencontre des publics, lesquelles se sont avérées. Lors du deuxième confinement (d'octobre à décembre) la plateforme a pu servir de ressource et a permis d'en apporter davantage, dès les annonces gouvernementales, avec le concours de nouveaux centres sociaux qui ont intégré la dynamique en participant activement à l'alimentation de la plateforme et des contenus sur les réseaux sociaux. Toutefois, au regard de la configuration différente que présentait ce deuxième confinement - reprise généralisée du travail pour les actifs ; ouverture des accueils de loisirs dans les centres sociaux et en conséquence l'indisponibilité des animateurs ; habitants moins « disponibles » -, la portée de « Mon Centre Social à la Maison » s'est vue modifiée. Sa fonction première n'a plus été l'apport de contenus quotidiens : la solution est surtout devenue un lieu virtuel de ressources qui tend à évoluer vers une plateforme qui permettrait, à terme, de compléter l'offre de services actuelle que proposent les centres sociaux. Ce travail fait l'objet d'un développement qui continuera d'être porté sur l'année 2021.

TOURCOING CONNECTÉ : UNE PLATEFORME COLLECTIVE EN RÉPONSE À DES BESOINS PLUS LOCAUX

Le premier confinement a permis au **Centres Sociaux Connectés** de mettre davantage en lumière les besoins spécifiques des différents centres sociaux du territoire. C'est dans ce contexte d'anticipation et à la suite d'un diagnostic post-confinement que la volonté d'apporter une information mutualisée et de valoriser des actions communes menées en collectif par les différents Centres Sociaux et MJC de Tourcoing à l'échelle territoriale émerge. « Nous sommes confinés mais les centres sociaux et MJC de Tourcoing restent à vos côtés » : Tourcoing Connecté est une plateforme numérique permettant la diffusion de contenus d'informations, de contacts, de tutoriels sur les différentes thématiques de la vie sociale : la santé, le sport, la culture, les loisirs, la parentalité et l'éducation, l'accompagnement social, l'aide alimentaire...

En complément de « Mon Centre Social à la Maison », Tourcoing connecté apporte une dimension localisée sur le territoire grâce à une offre d'informations liées au covid-19 et à la situation sanitaire (attestations à télécharger, infos pratiques sur la ville de Tourcoing...), un onglet « actualité » regroupant les actions menées et les actualités communes, un onglet « activités » avec du contenu en ligne ludique alimenté par les différents centres sociaux de Tourcoing.

UNE PLATEFORME DE PROXIMITÉ

La volonté est d'être au plus proche de l'habitant, et de pouvoir ainsi l'orienter et l'informer de manière la plus complète et directe. Grâce à la création d'une adresse mail dédiée pour les habitants (contact@tourcoing-connecte.fr), l'information est centralisée et l'habitant bénéficie d'un interlocuteur qui l'oriente ainsi directement vers le bon centre social et le bon service : **tourcoing-connecte.fr**

De même pour les partenaires via une adresse mail dédiée (partenaire@tourcoing-connecte.fr)

La plateforme portée par le Centre Social Phalempins Belencontre est co-construite avec l'ensemble des Centres Sociaux et MJC.

- CS des Trois Quartiers
- CS La Bourgogne
- CS Marlière Croix-Rouge
- MJC CS La Fabrique

- MJC CS La maison du Virolois
- CS Boilly
- CS Des Phalempins
- CS Belencontre

Tourcoing Connecté vient impulser une dynamique collective locale et répondre à l'enjeu d'essaimage sur le territoire en faisant de tous les centres sociaux et MJC de Tourcoing des parties prenantes du projet. Il a en effet permis aux centres sociaux et MJC qui n'étaient pas encore familiers du projet **Centres Sociaux Connectés 2.0** d'adhérer à celui-ci.

UNE DYNAMIQUE COLLECTIVE RENDUE POSSIBLE GRÂCE À LA MOBILISATION DE CONTRIBUTEURS DÉDIÉS DANS CHAQUE CENTRE SOCIAL ET MJC DE TOURCOING

En appui de l'équipe des **Centres Sociaux Connectés**, chaque bénévole, habitant, salarié du centre social et MJC devient acteur de la plateforme en y contribuant par l'apport de différents contenus. La co-construction prend la forme d'échanges réguliers par la mise en place de moyens de communication dédiés :

- ▶ Des articles (pour la partie actualités) : tous les articles pouvant valoriser une action, offrir de l'information sur la structure et le territoire, informer sur les démarches à suivre en cette période...
- ▶ Des vidéos, pdf... (pour la partie activités) : des ateliers en ligne pouvant apporter un côté ludique à la plateforme, ou des pdf avec des déroulés d'activités

UNE ORGANISATION INTERNE VIA LES OUTILS NUMÉRIQUES

La montée en compétence des salariés dans un contexte aussi particulier que celui d'un confinement devient une des priorités, afin que chacun puisse devenir acteur de la plateforme à distance à travers la collaboration via les outils numériques.

L'équipe des **Centres Sociaux Connectés** a pu être un appui dans cette montée en compétences, notamment dans le cadre du télétravail, rendue possible via des temps d'accompagnement personnalisés, ce qui a permis une mise en place organisationnelle avec :

- ▶ Une communication interpersonnelle via un outil interne (slack), collaborative dédiée « Tourcoing Connecté » avec des échanges réguliers sur des actions collectives à mener.
- ▶ Une gestion des contenus par la mise en place d'un « canal » sur Slack « envoi des contenus » qui regroupe les contenus de chaque centre social. Afin d'alimenter régulièrement la plateforme avec un minimum d'activités par semaine à envoyer. L'équipe des **Centres Sociaux Connectés** est disponible pour accompagner les centres sociaux dans la création de leurs contenus digitaux.

Les contenus « bruts » sont reçus en format vidéo et sont ensuite traités par la chargée d'innovation ou d'animation pour être d'abord mis en ligne sur la chaîne Youtube « Tourcoing Connecté » puis publiés sur le site.

VERS UNE PLATEFORME ÉVOLUTIVE

La plateforme Tourcoing Connecté a pour but d'évoluer vers une plateforme numérique ressource, reflétant les initiatives collectives sur le territoire. A terme, elle constituera le support numérique privilégié des centres sociaux et MJC pour œuvrer en faveur de l'inclusion des habitants et notamment l'inclusion numérique.

CROISEMENT DE REGARDS DES ACTEURS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE À L'HEURE DU DÉCONFINEMENT

La période de confinement liée à la crise sanitaire du Covid-19 a fait ressortir l'importance de l'autonomie dans l'accès au numérique et vient davantage creuser des inégalités existantes en accentuant la fracture numérique. La crise l'a montré de manière plus forte : L'exclusion numérique de ces publics « Quartier Politique de la Ville » (QPV) risque d'entraîner un déclasserment plus fort de ses populations.

De nombreux acteurs du territoire se mobilisent au travers d'initiatives visant à renforcer et développer des actions de médiation numérique. C'est dans ce contexte que les **Centres Sociaux Connectés** sont partis à la rencontre des acteurs de l'inclusion numérique du territoire notamment, au sein des QPV.

UNE SÉRIE D'INTERVIEWS SOUS FORME DE CAPSULES VIDÉO : LES QPV CONNECTÉS

L'objectif de ces interviews diffusées sur les réseaux sociaux des **Centres Sociaux Connectés** et sur la chaîne Youtube était d'apporter aux acteurs de la Politique de la ville des éclairages et des solutions pour comprendre ce qui se joue dans ces quartiers en matière d'accès au numérique, en analysant les enjeux et les actions menées pendant cette période.

- ▶ Rapprocher les différents acteurs et structures à l'heure du déconfinement pour mettre en synergie des actions finalement complémentaires
- ▶ Apporter de la visibilité sur les actions et solutions numériques existantes sur le territoire

L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LES QUARTIERS POLITIQUE DE LA VILLE : DES BESOINS IMPORTANTS EN TERMES D'ACCÈS AUX ÉQUIPEMENTS ET D'USAGES.

L'inclusion numérique a pour but de rendre le sujet du numérique et de ses outils accessibles à tous les habitants et acteurs d'un territoire. Le croisement de regard entre les acteurs a montré que le lien entre Quartiers Politiques de la Ville et inclusion numérique est évident. Ainsi, nous constatons que ce sont les publics les plus fragiles socialement qui sont le plus touchés par les problématiques liées à l'accès aux droits dématérialisés, le suivi de la scolarité en ligne, les démarches d'insertion professionnelle en ligne...

Pendant le confinement, les acteurs ont agi sur des questions de socialisation, de lien social pour permettre aux habitants de rester « connectés » à leurs proches et ont répondu aux besoins aussi importants que l'accès aux droits et à l'éducation pour favoriser l'inclusion numérique. Il faut que le numérique vienne répondre à ses besoins individuels. Le travail est d'amener l'ensemble des habitants à s'approprier le numérique afin que le numérique soit au service de l'ensemble des habitants et réponde aux besoins essentiels.

Trois axes fondamentaux ressortent des différents témoignages :

Équiper : L'accès au matériel des plus fragiles est fondamental. Renforcer les liens et continuer la dynamique avec les différents acteurs dont Emmaüs Connect pour continuer d'équiper l'ensemble du territoire. Chaque acteur de l'inclusion numérique, dont les **Centres Sociaux Connectés**, est là pour diagnostiquer et sourcer sur le terrain les problématiques liées à ces besoins. Avant même de connaître la compétence et le niveau numérique, il s'agit de connaître l'équipement et de savoir guider ce public fragilisé vers les différents lieux ressources et lever les freins, continuer d'aller « vers », s'interroger « sont-ils au courant de l'écosystème du territoire ? » « Se sentent-ils légitimes ? » *

Accompagner et former : Mettre en synergie l'ensemble des actions en continuant d'évaluer sur le numérique par les différents canaux (téléphone, porte à porte...) et points de contact (accueil individuel, prêt de matériel avec interface dédiée et adaptée, accès et prise de contrôle à distance...). « Évoluer vers des lieux « multifonctions » qui sont au service du développement du territoire là où on vient mettre du numérique, sortir d'une logique de dispositif pour un lieu de montage de projet collectif* ». L'enjeu c'est aussi d'aller chercher tous les invisibles en allant capter des nouveaux publics, multiplier les canaux et les modalités de médiation numérique. En amont, l'accompagnement et la formation passent toujours par la poursuite de la montée en compétence de chaque personnel encadrant pouvant à son tour former. Il faut continuer d'innover et créer pour ainsi être présent au cœur des projets.

*Interview de Mathilde de Beaune responsable du programme Yes We Web au sein du groupe vitamine T

*Interview d'Emmanuel Vandamme, président de Pop, Les Assembleurs et la MedNum.

S'appuyer sur l'existant pour renforcer la collaboration des interlocuteurs : « Faire ensemble »

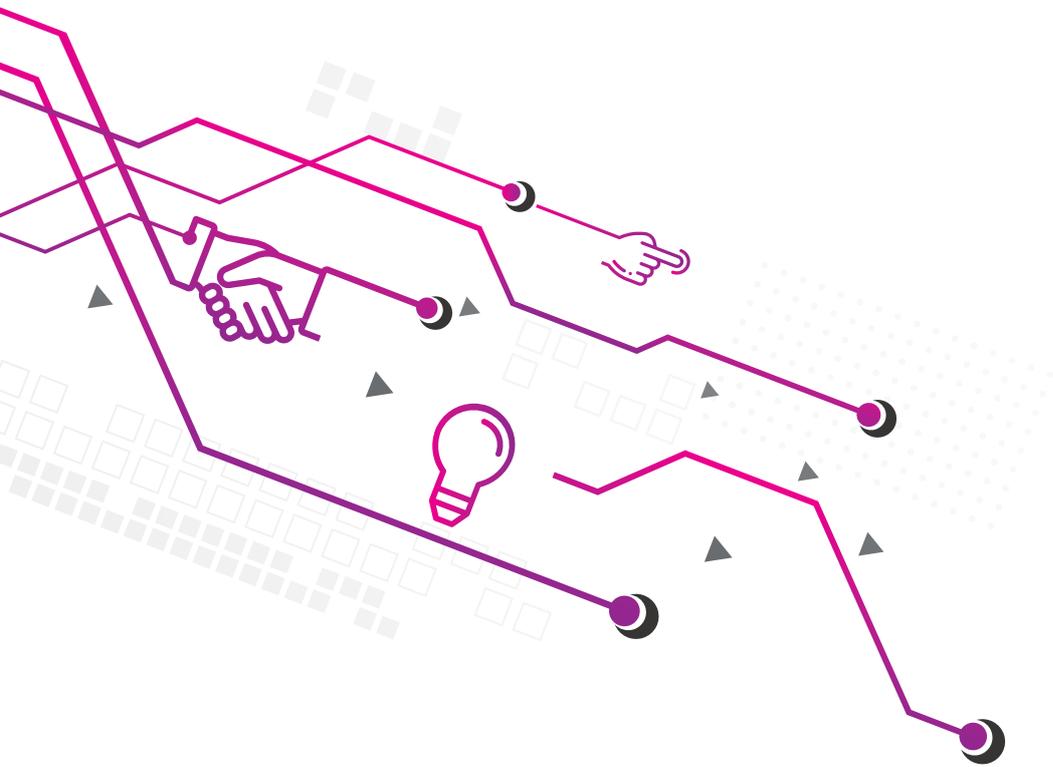
« Faire ensemble pour continuer à joindre les actions en complémentarité entre les acteurs. Nous nous devons d'être « connectés » entre les différents réseaux. C'est l'affaire d'un collectif, poursuivre le travail des Assembleurs dans le but d'améliorer la coordination et la communication entre l'ensemble des acteurs et des structures. Chacune des actions menées peuvent s'imbriquer et ainsi devenir complémentaires l'une de l'autre. »

Différents acteurs de l'inclusion numérique ont pu contribuer à cette série d'interviews via leurs témoignages, ce qui nous a permis d'en établir une synthèse.

L'action QPV Connectés est pilotée par le coordinateur territorial avec le témoignage de différents acteurs de l'inclusion numérique (11 acteurs au total) :

- ▶ Simon Marechal – Responsable Hauts de France chez Emmaüs Connect
- ▶ Emmanuel Vandamme – Président du groupe Pop, les Assembleurs et la MEDNUM
- ▶ Djamel Medjahed – Directeur d'Effcience
- ▶ Tarik Lakel - Reconnect
- ▶ Margaut Vandebussche – Numéricienne pour le projet Quartier Douai 3.0
- ▶ Cléa Fianza – Chargée d'animation chez Dev and you
- ▶ Gwendoline Cabe-Maury – Chargée de projet Wi-fille au sein de FACE MEL
- ▶ Thierry Coulomb – Délégué général Fédération des CS du Nord-Pas-de-Calais
- ▶ Mathilde Debaune – Responsable du programme Yes We web au sein du groupe Vitamine T
- ▶ Florian Soudain – Coordinateur Centres Sociaux Connectés 2.0 sur le versant Sud
- ▶ Catherine Girard – Directrice du CCAS d'Amiens

cf. Annexe 3 - « Capsules QPV Connectés ? »



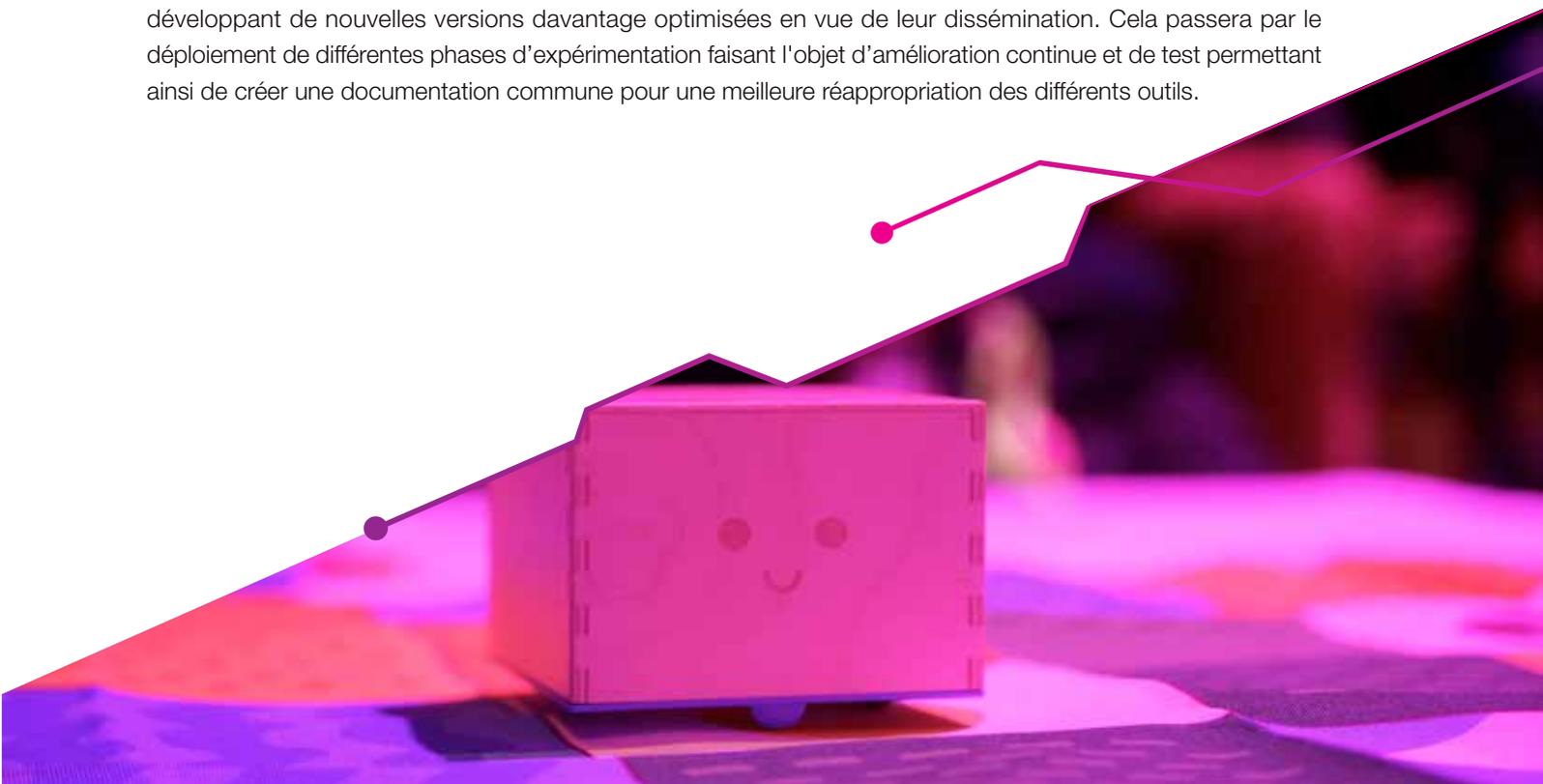
L'année 2020 aura été l'occasion de continuer à déployer les prototypes existants:

- ① Le numérique à mon service
- ② La Malle D'Alie
- ③ Chill
- ④ Anim'Connect
- ⑤ Quand les enfants deviennent profs
- ⑥ La boussole parentale
- ⑦ Pré-inscription en ligne
- ⑧ Check
- ⑨ Mon site internet
- ⑩ Plateforme biens communs

Des temps d'animation ont été mis en place sur l'année 2020 par l'équipe des **Centres Sociaux Connectés**, prenant différentes formes :

- ▶ Evaluation des besoins via des diagnostics et des immersions terrain afin d'adapter les différentes solutions au sein des centres
- ▶ Temps de présentation des prototypes à un public plus élargi via des temps de présentation en ligne
- ▶ Accompagnement et mise en place des solutions directement au sein des centres intégrant des temps de formation sur les outils
- ▶ Maintenance et amélioration dans l'utilisation des solutions

L'objectif sur l'année 2021 sera d'améliorer l'ergonomie et les fonctionnalités des prototypes déjà existant en développant de nouvelles versions davantage optimisées en vue de leur dissémination. Cela passera par le déploiement de différentes phases d'expérimentation faisant l'objet d'amélioration continue et de test permettant ainsi de créer une documentation commune pour une meilleure réappropriation des différents outils.



PROTOTYPE 1 : LE NUMÉRIQUE À MON SERVICE

SOLUTION DE PROXIMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT À LA E-ADMINISTRATION

CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : VERSANT SUD

BESOIN

L'objectif de la dématérialisation totale des démarches administratives du service public à l'horizon 2022 implique une accélération exponentielle de la fracture numérique et du phénomène de non-recours aux droits : fermeture d'agences, saturation des accueils, éloignement géographique, manque d'équipements numériques et de connexion dans les foyers, manque de compétences sont autant de freins pour les populations et plus particulièrement dans les quartiers Politique de la Ville.

Il s'agit donc d'outiller les structures associatives afin de mieux répondre à une demande d'accompagnement toujours croissante.

Pour les habitants, il s'agit :

- ▶ de bénéficier d'une solution de proximité pour réaliser ses démarches ;
- ▶ d'acquérir les compétences informatiques nécessaires à la réalisation de démarches administratives en ligne ;
- ▶ d'être autonome dans la réalisation de l'ensemble des démarches administratives accessibles en ligne.

PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

La solution se décline en plusieurs axes :

- ▶ Création d'un portail web centralisant les liens des différentes démarches en ligne, personnalisable ;
- ▶ Mise en place d'une borne « kiosque » exclusivement dédiée aux démarches en ligne, avec suivi statistique en temps réel ;
- ▶ Référencement des structures du territoire proposant un service dans ce domaine ;
- ▶ Création et référencement de modules de formations en adéquation avec les besoins des habitants ;
- ▶ Création et diffusion d'une communication recensant l'offre du territoire en termes de démarches en ligne.

ANIMATION DE LA SOLUTION

- ▶ Mise en place de la borne dans 57 centres sociaux de France. L'installation d'une borne ne nécessite qu'un ordinateur reconditionné, une connexion internet et une imprimante.
- ▶ Un référent est identifié et formé pour gérer la borne dans chaque structure : il peut ainsi personnaliser le portail en fonction des besoins, assurer une maintenance de base et accéder aux statistiques.
- ▶ Le référent est également formé à former ses collaborateurs amenés à accompagner les usagers dans leurs démarches (chargés d'accueil, médiateur numérique...).
- ▶ De la documentation liée aux démarches en ligne est fournie (ressources Les Bons Clics d'Emmaüs Connect, guides fournis par les administrations...) afin de pouvoir assurer un accompagnement de premier niveau. Les opportunités de formation (webinaires) auprès des administrations publiques sont également communiquées.
- ▶ Une sensibilisation est proposée autour de l'animation de la borne (« aller vers » avec une version nomade de la borne, privilégier le clavier-souris aux écrans tactiles, « faire avec » plutôt que « faire à la place », enjeu de la transformation des missions à l'interne...).
- ▶ Un kit de communication est proposé pour aider à mieux identifier la présence de la borne dans la structure et les modes d'accompagnement.

LIVRABLES

- ▶ Accès à un portail personnalisé (ex : <https://borne.csconnectes.eu/?centre=3>) ;
- ▶ Accès à un outil de statistiques (Matomo) ;
- ▶ Une notice d'installation et de configuration de la borne ;
- ▶ Un kit de communication ;
- ▶ Un ensemble de fiches pédagogiques pour guider les utilisateurs dans leurs démarches ;
- ▶ Une vidéo de présentation.



AMÉLIORATIONS POUR 2021

Simplifier l'accès au portail en réduisant le formulaire d'identification, voire en le supprimant.

PROTOTYPE 2 : LA MALLE D'ALIE

APPRENDRE LES PRINCIPES DE LA PROGRAMMATION SANS ÉCRANS

CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : LA MAISON DU CHEMIN ROUGE

BESOINS

- ▶ Éviter la surexposition des enfants aux écrans ;
- ▶ Sensibiliser aux alternatives ludiques et pédagogiques ;
- ▶ Éveiller ou développer les compétences cognitives et logiques propres au numérique et à la programmation ;
- ▶ Mettre en place des animations parentalité autour de la thématique du numérique ;
- ▶ Outiller les accueils de loisirs et les ludothèques.

PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

La malle d'Alie est une mallette pédagogique numérique composée de différents jeux pour les enfants jusqu'à 7 ans. Animée par un professionnel, elle permet de comprendre et s'approprier la logique de la programmation sans utiliser d'écran. Son contenu est évolutif et comporte actuellement les supports suivants :

- ▶ 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.

ANIMATION DE LA SOLUTION

- ▶ Plusieurs centres sociaux et ludothèques ont sollicité les **Centres Sociaux Connectés** pour venir animer des temps de découverte de la malle d'Alie avec les publics, par le biais du chargé de médiation numérique. Ces temps ont permis des échanges avec les publics autour de la prévention des écrans.
- ▶ La solution proposée est directement inspirée de la méthode éducative Montessori et peut être utilisée dans ce cadre.
- ▶ L'exploitation de la malle d'Alie prend tout son sens lorsque celle-ci est utilisée en support de temps de prévention (par exemple les balises « 3-6-9-12 » développées par le psychiatre Serge Tisseron).

LIVRABLES

- ▶ Une malle pédagogique comportant plusieurs robots aux fonctionnalités différentes ;
- ▶ Un guide d'animation ;
- ▶ Une vidéo de présentation.



AMÉLIORATIONS POUR 2021

- ▶ Fabriquer un contenant adapté avec un atelier fablab parents/enfants ;
- ▶ Constituer un stock de malles disponibles en prêt pour les centres sociaux, en partenariat avec la Fédération des Centres Sociaux ;
- ▶ Proposer une version de la malle d'Alie à destination des adolescents.



PROTOTYPE 3:

CHILL

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DANS LES QUARTIERS

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

BESOINS

Chaque territoire dispose d'un ou plusieurs 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

Chill est un outil-métier en ligne dédié à l'accompagnement socio-professionnel. Cet outil entièrement libre de droits a été développé par Champs Libres, avec qui nous avons travaillé afin de l'adapter aux besoins spécifiques des travailleurs sociaux de nos équipes.

Pour améliorer l'accompagnement, il est nécessaire de bien connaître la situation de la personne rencontrée, mais également les tâches qui ont été réalisées par le passé : Chill permet aux travailleurs sociaux de visualiser toutes les informations utiles en quelques clics.

Parce qu'il est nécessaire de pouvoir régulièrement rendre compte de ses activités, en interne ou auprès des pouvoirs subsidiaires, Chill permet de garder une trace de ces activités de manière simple, et de les traiter efficacement, notamment avec sa fonction d'export de données.

Les tâches administratives peuvent être nombreuses et occupent une grande partie du temps des travailleurs sociaux. En simplifiant le remplissage des formulaires et le stockage des documents, Chill vise à réduire ce temps pour que ses utilisateurs puissent se consacrer à l'essentiel : les personnes accompagnées.

Enfin, Chill optimise le travail d'équipe, en proposant d'assigner des tâches et en permettant de partager des données choisies en toute sécurité.

ANIMATION DE LA SOLUTION

- ▶ Des temps de présentation (webinaires) de l'outil ont été proposés massivement aux centres sociaux des Hauts-de-France.
- ▶ La mise en place de la solution dans une structure passe par trois étapes indissociables : identification des utilisateurs potentiels (conseillers d'insertion, référents RSA, CESF etc.), formation et suivi.
- ▶ Après deux années de déploiement, l'expérience nous montre que l'acculturation des salariés aux outils numériques et aux changements qu'ils induisent demandent un délai d'adaptation incompressible, variable en fonction de la structure et des personnes. Pour un déploiement de l'outil réussi, il est primordial d'identifier un salarié « référent » qui assurera sur le long terme l'accompagnement de ses collaborateurs à l'utilisation de la plateforme, voire la répétition de temps de formation si nécessaire.

LIVRABLES

- ▶ La plateforme en ligne : <https://chill.csconnectes.eu> ;
- ▶ Une instance de démonstration : <https://chill-test.csconnectes.eu> ;
- ▶ Un guide d'utilisation ;
- ▶ Une vidéo de présentation.



AMÉLIORATIONS POUR 2021

- ▶ Poursuivre l'essaimage de la solution
- ▶ Créer des tutoriels vidéo

PROTOTYPE 4: ANIM CONNECT

LA PLATEFORME DE PROGRAMMATION DES ACTIVITÉS DES ANIMATEURS

CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL LAZARE-GARREAU

BESOINS

Turn-over des animateurs, besoin de mieux qualifier les activités sur un plan pédagogique, temps de préparation restreints, manque de visibilité à l'interne et pour les publics... C'est à partir de ces constats qu'est née l'idée de créer un outil dédié à nos professionnels de l'animation.

PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Conçue avec le concours direct des acteurs de plusieurs centres sociaux (animateurs, coordinateurs, directeurs), la plateforme Anim'Connect est entièrement gratuite et a pour but de répondre à des objectifs concrets :

- ▶ Faciliter l'intégration du projet pédagogique du centre social dans son programme d'activités ;
- ▶ Faciliter l'édition des plannings ;
- ▶ Inspirer les équipes d'animation en mutualisant les fiches d'activités entre centres sociaux ;
- ▶ Améliorer la visibilité des activités entre les équipes du centre social.

ANIMATION DE LA SOLUTION

- ▶ Le principe de mutualisation des fiches d'activités implique la nécessité de faire adhérer un maximum de structures afin que la plateforme devienne efficiente. A cette fin, des temps de présentation (webinaires) de l'outil ont été proposés massivement aux centres sociaux des Hauts-de-France.
- ▶ La plateforme est en cours d'expérimentation depuis 2020 dans les quatre centres sociaux du Croissant Sud lillois. Des temps de formations ont été dispensés aux responsables et animateurs de centres de loisirs. On souligne l'importance de former les salariés permanents à former eux-mêmes les animateurs afin de répondre au phénomène de turn-over dans les équipes.
- ▶ 154 fiches d'activités ont été rédigées. 92 utilisateurs sont inscrits.

LIVRABLES

- ▶ La plateforme en ligne : <https://anim-connect.fr/> ;
- ▶ Un guide d'utilisation.



AMÉLIORATIONS POUR 2021

- ▶ Résolution des derniers bugs ;
- ▶ Poursuite de l'essaiage ;
 - ▶ Réflexion sur une v2 permettant plus d'interactivité avec les publics

PROTOTYPE 5 :

QUAND LES ENFANTS DEVIENNENT PROFS

LA PLATEFORME OÙ LES ENFANTS EXPLIQUENT INTERNET AUX SENIORS

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...

Un prototype pour l'éveil à la culture numérique des publics seniors – par les jeunes (et aussi pour les jeunes) :

- ▶ Compréhension du vocabulaire d'internet
- ▶ Bons usages et bonnes pratiques pour une navigation plus sûre.
- ▶ Échanges intergénérationnels sur les évolutions technologiques et leur impact sur nos vies.

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 en 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 proposent une définition.
- ▶ Alimentation de la plateforme : elle peut être alimentée par n'importe quelle structure qui se fait référencer auprès des **Centres Sociaux Connectés**.

A QUOI ÇA SERT ?

- ▶ Développer un outil numérique accessible et permettant d'accompagner les publics les plus éloignés dans leur compréhension du numérique,
- ▶ Simplifier les définitions grâce aux mots d'enfants,
- ▶ Réaliser collectivement un lexique de termes numériques simplifiés.

ANIMATION DE LA SOLUTION

- ▶ Temps de présentation de la plateforme durant le confinement : présentation de l'outil aux différents acteurs pour la prise en main afin de l'alimenter et aux publics afin de les sensibiliser à ce dictionnaire
- ▶ Nous avons lié la plateforme « Quand les enfants deviennent profs » à Mon Centre Social à la Maison. Nous avons fait évoluer cette plateforme pour qu'elle puisse accueillir des contenus spécifiquement liés à cette situation exceptionnelle.



AMÉLIORATIONS POUR 2021

- ▶ Mise en place de formation approfondis à l'accompagnement d'ateliers pour les accompagnateurs,
- ▶ Mettre en place des espaces collaboratifs et participatifs autour des contenus pour les enrichir (et avoir plus de contenus sans surcharger les enseignants et les enfants).

PROTOTYPE 6 : LA BOUSSOLE 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 et ateliers environnants,
- ▶ Ressources : partager, s'enrichir de connaissances sur la parentalité,
- ▶ Glossaire : comprendre les mots clés et connaître les dispositifs liés à la parentalité.

A QUOI ÇA SERT ?

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

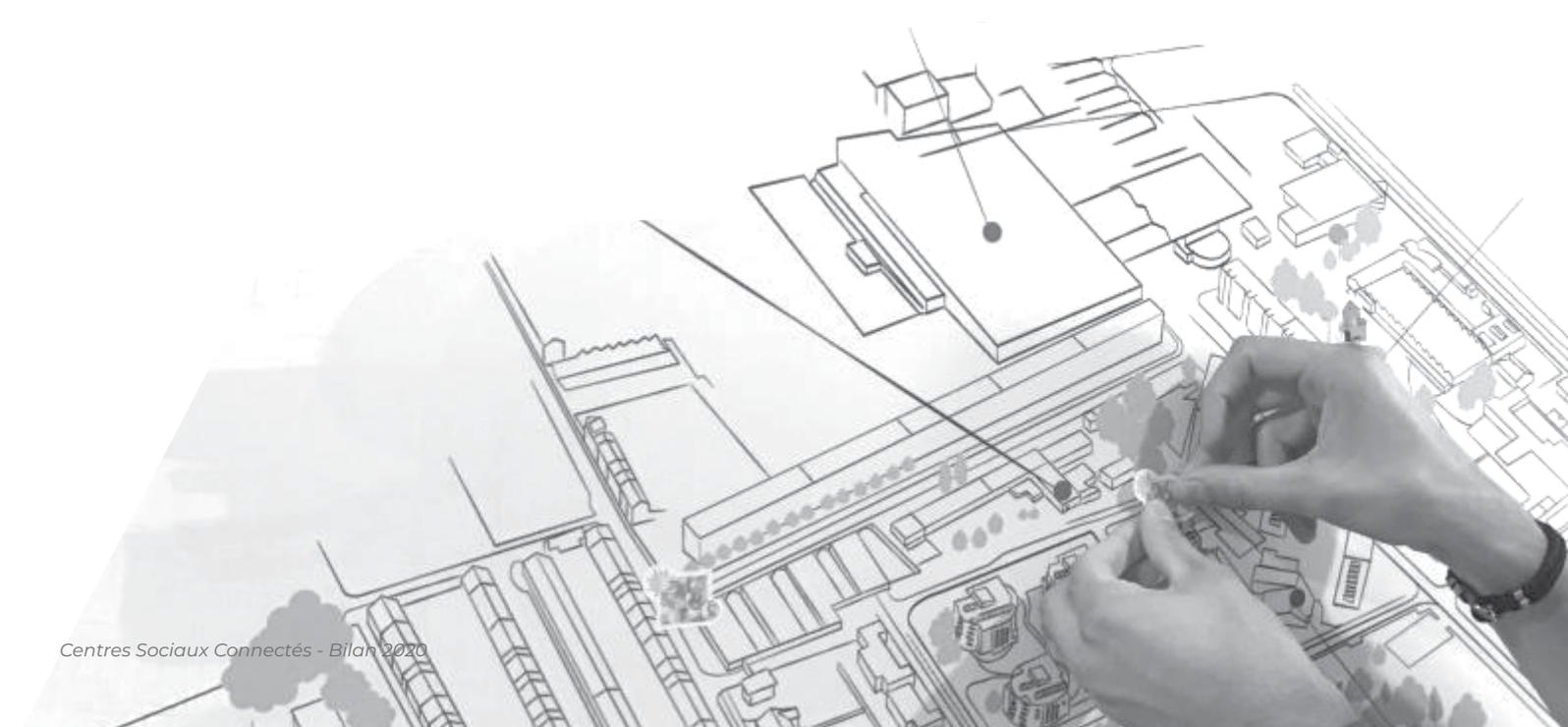
ANIMATION

Développement d'une version 2 de la plateforme beaucoup plus adaptée à l'essaimage. En effet, la version développée dans un autre langage offre davantage d'ergonomie, de fluidité dans l'utilisation et de fonctionnalités.



AMÉLIORATIONS POUR 2021

- ▶ Correction des dysfonctionnements mineurs de la version 2 de la plateforme et amélioration constante liée à l'ergonomie et la prise en main de l'outil



PROTOTYPE 7 : PRÉ-INSCRIPTION EN LIGNE

CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : VERSANT NORD EST

BESOINS

Dématérialiser progressivement la gestion des inscriptions aux centres de loisirs et la gestion globale des données d'adhérents, en permettant notamment aux parents d'adhérer au centre et de préinscrire leurs enfants en ligne et à distance.

PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

- ▶ Formulaire en ligne de pré-adhésion aux Centres Sociaux
- ▶ Formulaire en ligne de pré-inscription aux Centres de Loisir (avec calculs en fonction de la tranche d'âge et du quotient familial CAF)
- ▶ Génération automatique de mails de confirmation, de PDF de synthèse pour les parents et pour les chargés d'accueil et de fichiers Excel pour les administrateurs

A QUOI ÇA SERT ?

- ▶ Fluidifier le travail des chargé(e)s d'accueil qui jonglent avec plusieurs logiciels manquant d'interopérabilité.
- ▶ Simplifier les démarches des usagers du Centre Social qui ont formulé de nombreuses remarques à cet égard.

ANIMATION

- ▶ Finalisation du développement de la version 2 de la plateforme en vue de l'essaiage,
- ▶ Constitution de deux petits groupes test et d'un groupe de travail pour tester et améliorer la plateforme
- ▶ Expérimentation au sein du CS Phalempins et Belencontre
- ▶ Immersion dans chaque secteur de chaque centre social pour le déploiement de la solution

LIVRABLES

- ▶ La plateforme en ligne : <https://pre-inscription.eu>.



AMÉLIORATIONS POUR 2021

- ▶ Correction des derniers es dysfonctionnements mineurs de la plateforme, amélioration dans l'ergonomie
- ▶ Développement (ou mise en place) d'une solution de gestion des inscriptions et des relations avec les usagers
 - ▶ Essaimer la nouvelle version de la plateforme à plus grande échelle



PROTOTYPE 8 : 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.

A QUOI ÇA SERT ?

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

ANIMATION

- ▶ Rencontre avec la référente ludothèque « Temps de Jeux » en février afin d'essayer le prototype dans sa structure.
- ▶ Présentation du prototype pendant les formations de salariés durant le premier confinement ce qui a permis ensuite la création de 4 comptes.
- ▶ Présentation à nouveau du prototype durant les formations du deuxième confinement.



AMÉLIORATIONS POUR 2021

- ▶ Les besoins sont très différents d'une structure à l'autre, il est donc plus simple que l'utilisation de Check soit faite pour une seule activité (comme pour une ludothèque).
- ▶ Essayer le prototype dans de nouvelles structures.
- ▶ Essayer de corriger quelques interfaces afin de faciliter quelques manipulations sur le site.
- ▶ Trouver comment importer facilement des présences antérieures dans Check lorsqu'une structure ouvre un compte sur l'interface



PROTOTYPE 9 : MON CENTRE SOCIAL = MON SITE INTERNET UN SITE CLÉ EN MAIN !

CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT : CENTRE SOCIAL ECHO

BESOINS

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

PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE

Site internet one-page permettant à l'ensemble des centres sociaux et des structures de bénéficier d'une présence numérique pour favoriser l'accès à l'information.

- ▶ Une présentation du centre
- ▶ Un carrousel de présentation des activités
- ▶ Une maps et les coordonnées
- ▶ Un blog

A QUOI ÇA SERT ?

En 2021 la solution sera proposée à l'ensemble des centres sociaux et structures de la MEL. L'essaiage sera facilité par la mise en place d'une documentation prête à l'emploi à grande échelle pour être facilement réappropriée par tous.

ANIMATION

Finalisation de la plateforme propre au centre social et animation d'une communauté autour de la plateforme, ateliers autour de l'utilisation et co-construction des profils avec les habitants.

LIVRABLES

- ▶ La plateforme en ligne : <https://csc-demo.protocconnectes.eu/>
- ▶ Cahier des charges
- ▶ Code source
- ▶ Tutoriels (écrit et vidéo)



AMÉLIORATION POUR 2021

Création d'un template prédéfini (basé sur une réflexion commune, réalisé à partir du prototype de manière collective) permettant à l'ensemble des centres sociaux et des structures de bénéficier d'un site internet clé en main.

- ▶ Template/modèle prédéfini pouvant être adapté et personnalisé pour les différents centres sociaux et structures
- ▶ Accompagnement dans la mise en place du site (hébergement, duplication du template, mise en place des contenus) et la prise en main de l'outil, formations de montée en compétence auprès des personnes dédiées
- ▶ Document de capitalisation pour essaiage (tutoriel, template de démonstration...)

PROTOTYPE 10: 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 territoire 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 savoir-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.

A QUOI ÇA SERT ?

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

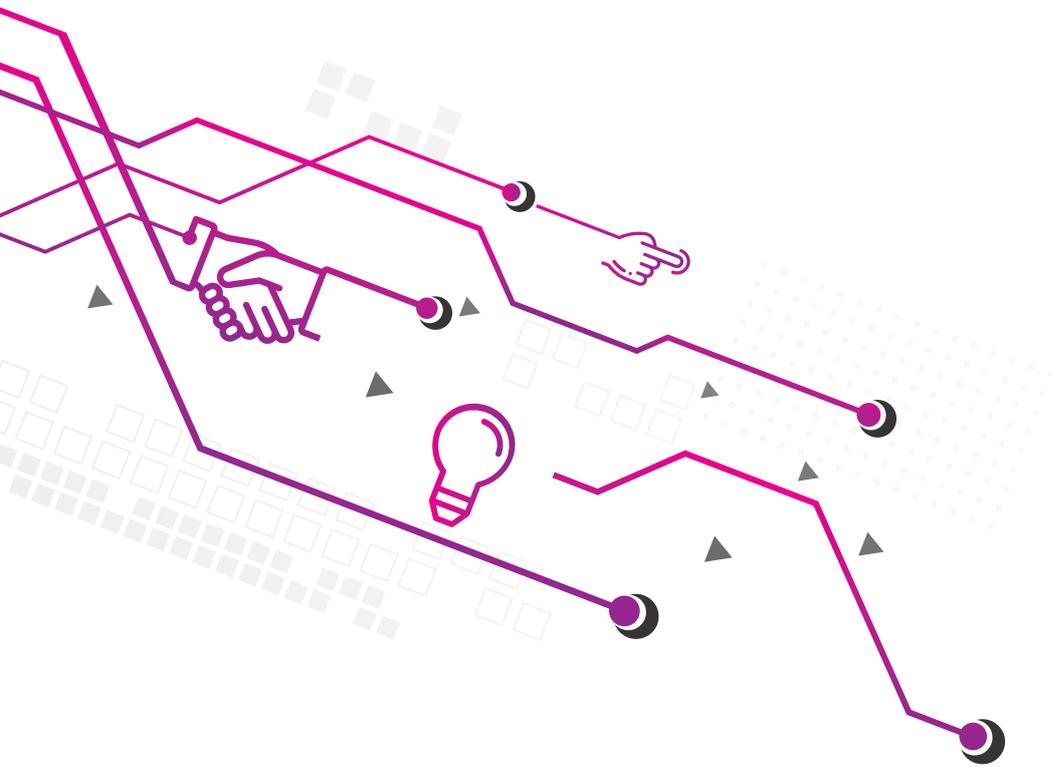
ANIMATION

- ▶ Finalisation de la plateforme propre au centre social
- ▶ Animation d'une communauté autour de la plateforme,
- ▶ Ateliers autour de l'utilisation et co-construction des profils avec les habitants.



AMÉLIORATION POUR 2021

Travailler sur une v2 de la plateforme davantage essaimable et adaptée à l'ensemble des structures. Essaimage de la plateforme et construction d'une communauté d'utilisateurs à l'échelle des différents centres et structures



CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS

#5 NOUVEAUX SCÉNARIOS DE CHANGEMENT

27

Forts d'un ensemble d'expérimentations de trois années, les **Centres Sociaux Connectés 2.0** sont aujourd'hui outillés et légitimes pour aborder des expérimentations plus thématiques et globales, aux côtés des transformations territoriales et systémiques travaillées durant les trois premières années du projet. Ainsi, chaque versant du projet **Centres Sociaux Connectés 2.0** a pour objectif de mener un travail de recherche et d'action sur quatre nouveaux scénarios de changement.

Deux approches stratégiques ont été retenues sur les deux territoires : le Versant Nord-Est a sélectionné, pour accompagner ses équipes, un prestataire à travers un marché unique incluant les quatre scénarios de changement, favorisant ainsi une vision globale du territoire et la complémentarité des travaux entre eux ; le Croissant Sud a choisi de travailler avec quatre prestataires sélectionnés au travers de quatre appels d'offres distincts permettant de solliciter directement des compétences spécifiques aux thématiques choisies.

LE CROISSANT SUD

DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR (CENTRE SOCIAL INTERCOMMUNAL LA MAISON DU CHEMIN ROUGE)

Le développement du pouvoir d'agir des habitants est inscrit dans l'ADN et les missions des centres sociaux depuis toujours. Rendre l'habitant-citoyen acteur de son territoire, de son parcours de vie, est l'un de nos enjeux prioritaires. A l'échelle d'un centre social, la place de l'habitant dans la définition de son projet social est tout aussi déterminante : elle doit en permettre la pertinence et la cohérence.

Si l'enjeu est donc identifié depuis longtemps, les moyens de permettre concrètement l'expression de la parole de l'habitant ne sont pas toujours faciles à déployer (besoin d'espaces de paroles permanents, de ressources humaines, peu de disponibilité pour une partie des habitants, manque d'intérêt, problèmes de communication, remontée et traitement en temps réel des doléances...). Les fractures sociales tendent également à s'agrandir et/ou à se multiplier ; il apparaît plus difficile de capter la parole des habitants ou de créer les espaces d'expression adéquats. Il semble donc aujourd'hui nécessaire de réinterroger les moyens d'actions mis en œuvre jusqu'alors et de proposer des alternatives adaptées.

A cette fin, le Centre Social Intercommunal La Maison du Chemin Rouge a fait appel aux services de l'agence Goutte de Vie, afin de co-construire de nouvelles méthodes d'expression. Ce travail s'intégrera à l'écriture du nouveau projet social du centre social (2022-2025), lequel constitue un contexte d'expérimentation propice.

- utiliser les outils en favoris (éviter les moteurs de recherche)
- Trier ma boîte mail
- stockage sur USB plutôt plutôt que espace de stockage (Dropbox/OneDrive)
- Télécharger Clearfox
- Gérer de façon adéquate des newsletters

- ① Faire du tri dans mes mails
- ② Sensibiliser mes collègues à l'impact écologique du numérique
- ③ Commencer à acheter en vrac.

- bien de manière officielle mes mails (éviter les non-reconnus)
- télécharger les P.J. au lieu de les laisser dans les boîtes de réception
- Utiliser les occasions d'aller à la place de google

CONTINUITÉ ÉDUCATIVE (CENTRE SOCIAL ET CULTUREL LAZARE GARREAU)

Dans un contexte de crise sanitaire qui a mis en exergue de nombreuses difficultés liées à la scolarité - et particulièrement dans les quartiers Politique de la Ville - et la nécessité de construire un maillage fort entre les acteurs de l'éducation nationale et de l'éducation populaire pour améliorer les chances de réussite des élèves dans leurs parcours scolaires, les **Centres Sociaux Connectés** ont lancé un projet d'innovation sociale autour de la thématique du renforcement de la continuité pédagogique qui se décline selon les axes d'intervention suivants :

- ▶ Mettre en œuvre un dispositif de changement afin de concevoir et d'organiser un écosystème, co-construit et coordonné entre partenaires pour lutter contre la précarité éducative ;
- ▶ Repérer, impulser et créer les conditions nécessaires à la mise en œuvre d'un travail collaboratif permettant d'établir un trait d'union entre l'offre éducative et l'offre sociale à l'échelle d'un territoire ;
- ▶ Référencer cet écosystème et ces solutions expérimentées sous forme de livrables à effet pédagogique et méthodologique en vue d'un futur essaimage sur d'autres territoires.

Le cabinet Antony Conseil et Formation a été retenu pour accompagner le développement de ce projet.

Cette expérimentation pourra s'appuyer sur des travaux déjà menés durant l'année 2020 par les centres sociaux avec les établissements scolaires du territoire, dans le cadre d'interventions d'urgence, notamment en réponse aux situations de confinement (dons et prêts de matériel, mise à disposition de connexions, montée en compétence des élèves et leurs parents, partenariats avec les établissements scolaires et la Cité Éducative, dispositifs « école ouverte » et « collège ouvert »...).

INSERTION (CENTRE SOCIAL PROJET)

Sur un territoire connaissant une grande précarité (31% de la population active sont demandeurs d'emploi ; 45% des habitants se situent sous le seuil de pauvreté - données INSEE, 2016), les acteurs associatifs s'engagent depuis plusieurs années en faveur de l'insertion professionnelle, à travers la mise en place de dispositifs multiples (partenariats Pôle emploi, FSE, actions départementales...). Parallèlement, cette précarité professionnelle est généralement accompagnée de conséquences néfastes sur la place de l'habitant en tant qu'acteur de son lieu de vie et de son propre parcours de vie, sur la considération de son rôle de citoyen et son rapport à la société (repli sur soi).

Les modes d'accompagnement déployés aujourd'hui semblent l'être soit à travers le prisme de la levée des freins sociaux, soit celui de la levée des freins professionnels. Surtout, ces accompagnements traitent les situations individuellement : l'objet de ce nouveau scénario de changement ne tend pas à remettre en question cette

méthodologie et d'en sacrifier les bénéfiques - la nécessité d'une réponse adaptative et personnalisée n'est plus à prouver - mais bien de venir en complément à travers l'impulsion de dynamiques collectives mettant directement à contribution les compétences des habitants pour mieux les valoriser.

Un appel d'offres a été lancé en ce sens et prendra. Le prestataire Optéos a été retenu pour la qualité de la démarche qu'il propose :

par la mise en place d'une « coopérative ouverte », le projet vise à fédérer les habitants autour d'une ou plusieurs activités économiques communes, choisies par les usagers en fonction de leurs appétences et leurs compétences, et des capacités de la structure à les accompagner sur un plan de formation et de logistique (ex : Fablab, couture, cuisine, web...).

Potentiellement rémunératrices, ces activités ont surtout pour but de générer des revenus communs que les coopérants devront ensuite gérer (projets individuels et collectifs d'intérêt général ou non, fonctions supports de la coopérative ...) : ils seront décideurs grâce à un modèle de gouvernance partagée. Le projet prévoit également la montée en compétences des participants sur des thématiques qu'ils choisiront.

Les objectifs poursuivis sont multiples :

- ▶ Renforcer le pouvoir d'agir
- ▶ Valoriser les compétences et les capacités
- ▶ Monter en compétences
- ▶ Tester une activité économique dans un cadre sécurisé
- ▶ Créer du lien social
- ▶ Favoriser l'autonomie et la confiance en soi
- ▶ Promouvoir l'intelligence collective

Le projet doit être construit et expérimenté durant l'année 2021 mais vise au-delà à se consolider pour arriver, à terme et idéalement, à une forme d'autogestion de la coopérative.

SANTÉ (CENTRE SOCIAL ET CULTUREL DE L'ARBRISSEAU)

Alors même que l'accès aux soins est un droit fondamental, les populations qui vivent à Lille-Sud parlent très souvent de renoncement et de non-recours aux droits et aux soins pour de nombreuses raisons (précarité, ruptures dans le parcours de soins, manque de mobilité...). Ces difficultés se sont largement aggravées avec la pandémie de COVID-19 et les différents confinements. La construction d'un projet d'innovation sociale autour de la thématique « santé et numérique » a pour visée d'investir le numérique afin de faciliter l'accès aux soins. Avec l'appui du Centre de Santé Polyvalent de Lille Sud, l'objectif est d'expérimenter des solutions intégrant le numérique à différentes étapes du parcours de soins : prise de rendez-vous en ligne, téléconsultations, démarches de recours aux droits, ...

Ces expérimentations seront construites à partir d'ateliers collaboratifs menés avec les habitants du quartier, et avec la participation de différents acteurs du territoire : associations de santé ou sociales, professionnels du corps médical ...

Le numérique n'est pas une finalité en soi, il doit être au service d'un projet de santé porté par des professionnels de santé et du social au service d'un meilleur accès aux soins de la population.

LE VERSANT NORD-EST

PRÉSENTATION DES THÉMATIQUES

La fin 2020 de l'année a été l'occasion de commencer la phase dédiée au lancement de la démarche de prototypage. Cette première étape menée avec le prestataire unique Les Beaux Jours avait pour objectifs de :

- ▶ Ajuster la méthodologie globale de la mission à l'aune de la situation sanitaire et du nouveau calendrier de mise en œuvre ;
- ▶ Réaliser un rapide diagnostic des besoins des centres sociaux auxquels pourrait répondre la démarche « **Centres Sociaux Connectés** » ;
- ▶ Identifier les premières thématiques qui pourraient faire l'objet des prototypages de solutions par les habitants

Plusieurs échanges prenant la forme d'ateliers collaboratifs et entretiens individuels ont alors été menés en interne avec les directions et les différents salariés afin de ressortir plusieurs problématiques vécues par les habitants. On peut ainsi lister :

- ▶ Les difficultés rencontrées dans le cadre de son insertion professionnelle
- ▶ La précarité énergétique
- ▶ La fracture numérique
- ▶ La délinquance rencontrée dans les quartiers de certains centres sociaux
- ▶ L'isolement vécu par certains habitants
- ▶ Les difficultés liées à la parentalité
- ▶ Les difficultés liées à la mobilité
- ▶ Les questions relatives à la prévention / santé

Les responsables et coordinateurs interviewés ont par ailleurs exprimé des problématiques transverses que leurs centres sociaux peuvent rencontrer, comme notamment :

- ▶ Des difficultés à toucher et mobiliser certains publics (comme les jeunes)
- ▶ Un vieillissement de la base d'adhérents du centre social
- ▶ Des coopérations avec les acteurs du territoire qui nécessiteraient d'être redynamisées
- ▶ Une mauvaise perception du centre social par certains habitants (« Le centre social, c'est pour les personnes précaires »)

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LES MODALITÉS D'ACTION DES CENTRES SOCIAUX

Nos échanges ont également permis de comprendre comment les centres sociaux s'étaient adaptés à la crise sanitaire. Il est ainsi à noter une véritable réactivité des quatre centres sociaux pour maintenir le lien avec les habitants et leur proposer des services répondant à leurs besoins fondamentaux.

Des nouvelles modalités d'« aller vers » ont ainsi pu voir le jour de manière spontanée (porte à porte, visite dans le quartier, livraisons, etc.) et plusieurs centres sociaux ont pleinement mobilisé le numérique pour garder le contact avec les habitants (animations en visio, utilisation des réseaux sociaux, diffusion d'informations en continu via les sites internet). Les équipes sont quant à elles passées rapidement en télétravail avec une utilisation accrue des outils numériques (visio, partage de documents en ligne, etc.). Les accueils des publics ont pu être maintenus, soit par le biais de permanences téléphoniques, soit par un accueil physique réaménagé pour respecter les consignes sanitaires.

Les ateliers collaboratifs menés ont permis d'identifier des ressentis tant collectifs qu'individuels quant à cette période incertaine qui dure, comme notamment :

- ▶ Le besoin de retrouver des moments informels entre collègues, ces temps étant porteurs de convivialité et

pouvant fédérer les équipes ;

- ▶ La difficulté à ne pas pouvoir se projeter dans l'avenir et dans des projets collectifs
- ▶ Le délitement des liens avec certaines typologies d'habitants (notamment les plus précaires, les jeunes ou les plus exclus du numérique)

En se basant sur ces problématiques, des entretiens plus approfondis avec l'ensemble des 4 centres sociaux ont permis au **Centres Sociaux Connectés** de faire émerger des grandes thématiques qu'il serait intéressant d'approfondir avec les habitants lors d'atelier collaboratif :

La question de l'accueil

- ▶ Pour tester de nouvelles modalités d'accueil, notamment hors les murs (avec davantage d'actions d'« aller-vers ») et toucher des publics éloignés des centres sociaux
- ▶ Pour réinterroger les espaces physiques des centres sociaux qui sont utilisés pour accueillir les habitants (halls d'accueil, bornes, comptoirs, etc.) et les parcours utilisateurs liés à l'accueil
- ▶ Pour faire évoluer les métiers d'accueil vers plus d'humain, d'écoute, de médiation (et moins de technique et d'administratif).

La question du maintien du lien social

- ▶ Pour formaliser et ancrer les actions qui ont vu le jour pendant le confinement et voir comment le numérique peut venir les soutenir (ex : visites à domicile, animations en ligne, etc.).

La réorganisation du travail/télétravail

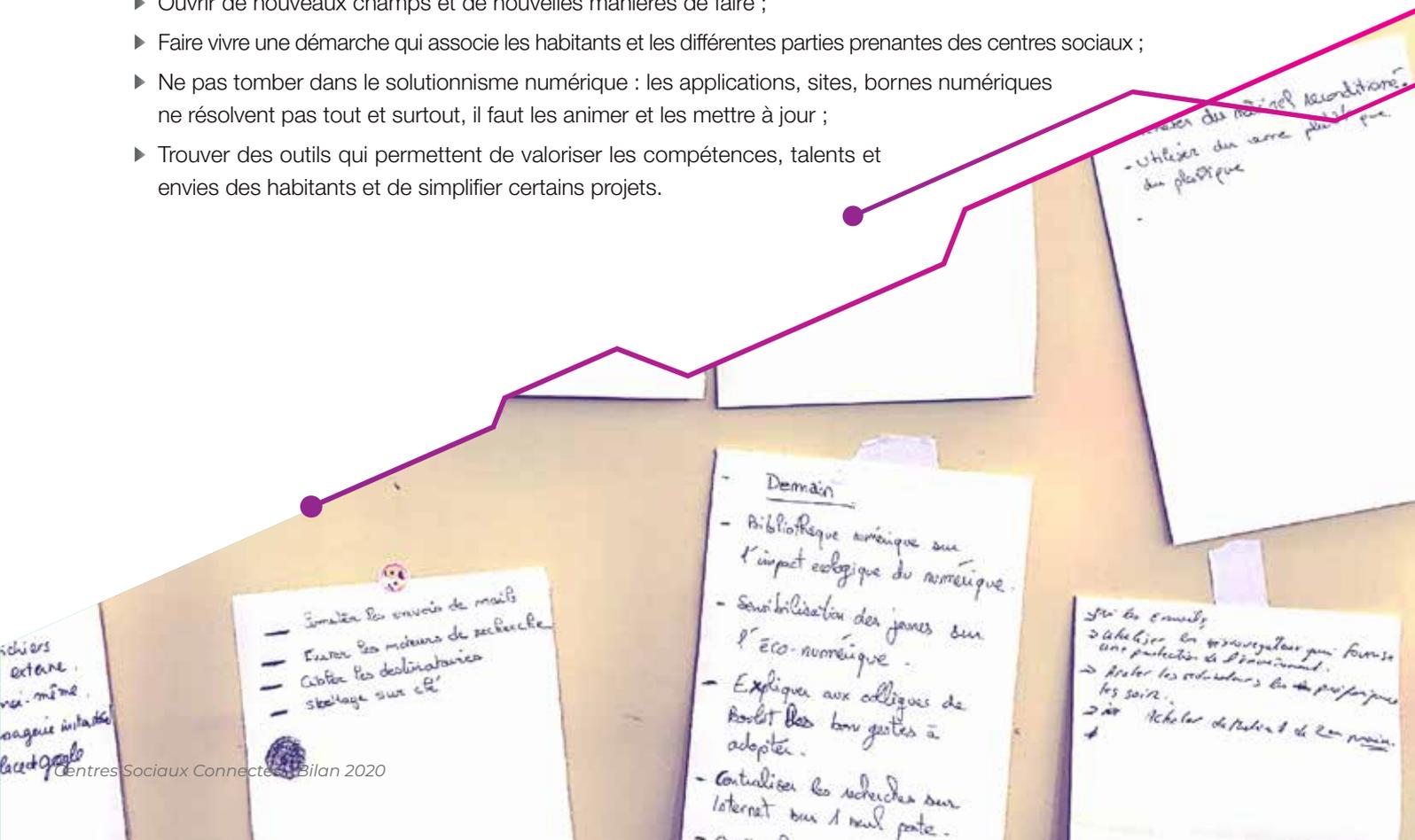
- ▶ Pour repenser l'organisation de travail interne afin de maintenir la convivialité et l'esprit d'équipe et permettre aux salariés de se projeter sur un temps plus long.

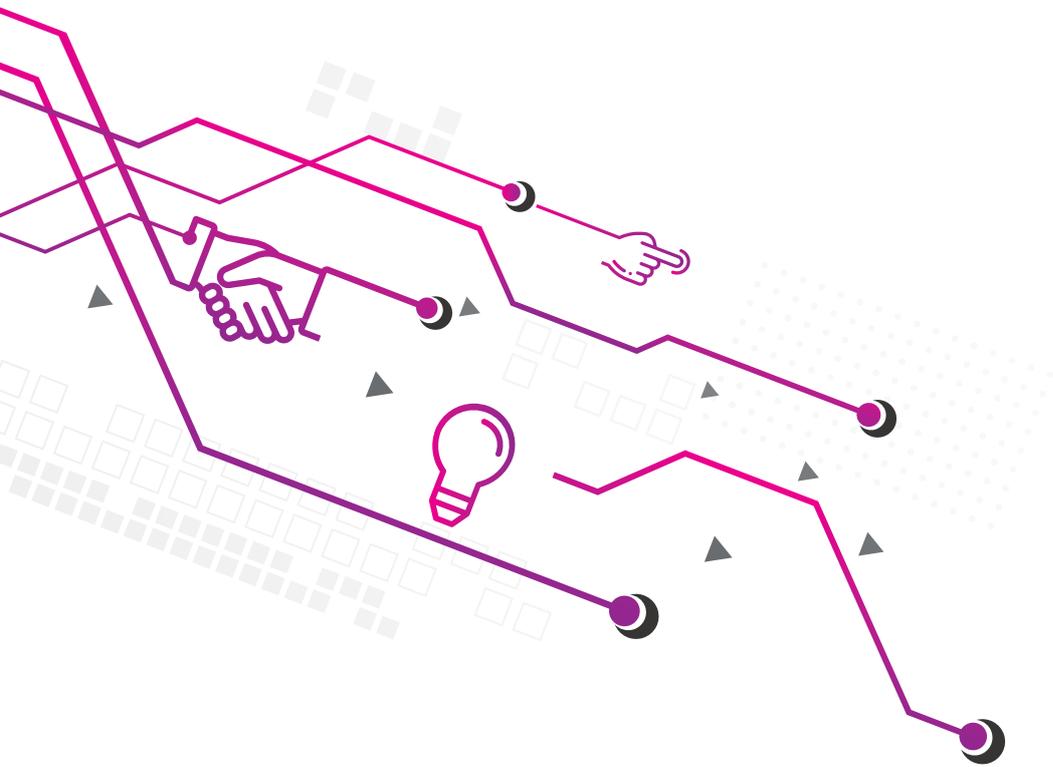
Les sujets plus spécifiques tels que :

- ▶ La prévention santé
- ▶ Le soutien à la parentalité.

Les attendus sur 2021 pour le travail de recherche et d'action sur les 4 scénarios de changement :

- ▶ Faire avec les habitants, partir de leurs envies et besoins pour prototyper des solutions / dispositifs physiques ou numériques ;
- ▶ Ouvrir de nouveaux champs et de nouvelles manières de faire ;
- ▶ Faire vivre une démarche qui associe les habitants et les différentes parties prenantes des centres sociaux ;
- ▶ Ne pas tomber dans le solutionnisme numérique : les applications, sites, bornes numériques ne résolvent pas tout et surtout, il faut les animer et les mettre à jour ;
- ▶ Trouver des outils qui permettent de valoriser les compétences, talents et envies des habitants et de simplifier certains projets.





ANIMATION DES TERRITOIRES ET DES CENTRES SOCIAUX INITIAUX

#6

La crise sanitaire qui a marqué l'année 2020 a nécessité d'imaginer de nouvelles adaptations à cette situation. Notamment, les ateliers collaboratifs, de médiation numérique et l'ensemble des actions de sensibilisation à destination directe des habitants ont dû être repensées. Ainsi, les centres sociaux ont privilégié des actions individuelles en présentiel ou collectives en distanciel.

Le bilan dressé sur la première période de confinement (cf. annexe « Bilan Mon Centre Social à la Maison ») illustre parfaitement cette adaptation et l'ensemble des modalités mises en œuvre dans ce cadre : appels téléphoniques, rendez-vous personnalisés, formation à distance, ressources en ligne, prêts et dons de matériel, mise à disposition de connexions etc.

DIAGNOSTIC DES BESOINS LIÉS À LA CRISE SANITAIRE

Pendant la deuxième période de confinement, les équipes se sont déployées pour mener une enquête afin de recenser les besoins des habitants, liés ou non au numérique, afin d'encore optimiser et prioriser les réponses des centres sociaux.

L'enquête, basée sur un échantillon de 201 habitants du territoire, a été réalisée en face à face, par téléphone, ou par le biais des établissements scolaires de proximité, a permis de mettre en lumière, parmi un large choix de sujets, les priorités suivantes :

- ▶ le suivi scolaire des enfants (63,7%)
- ▶ le maintien du lien social avec les proches (42,1%)
- ▶ l'alimentation du foyer (32,7%)
- ▶ la recherche d'emploi (28,1%)
- ▶ le maintien d'activités de loisirs et/ou d'une activité sociale (24%)

Elle a aussi révélé que 52,3% des habitants ont accès à un ordinateur, 64,4% possèdent un smartphone, 32,8% une tablette et 73,6% disposent d'une connexion internet.

Ces chiffres ont permis de cibler des besoins logistiques auxquels nous avons répondu individuellement, en apportant une solution dans la grande majorité des cas, soit par le biais d'un don matériel et/ou d'une connexion, soit par une montée en compétences sur ces outils, soit les deux.

LA CONTINUITÉ ÉDUCATIVE AU CŒUR DES ATTENTES EN TERME DE MÉDIATION

Cette étude vient également démontrer que les travaux menés par anticipation autour de la continuité éducative sont légitimes, au regard du sentiment de désarroi partagé par de nombreux parents vis-à-vis des nouveaux outils numériques de suivi scolaire (ENT, ProNote) tandis que le lien physique avec les équipes enseignantes sont



extrêmement limitées par les contraintes sanitaires. En ce sens, les actions de formation proposées dans les collèges et écoles primaires, ou au sein même des centres sociaux se sont avérées pertinentes, en même temps qu'elles ont été, par cette approche empirique, l'occasion d'initier la mise en place d'un écosystème efficient pour répondre cette double fracture, numérique et éducative.

Les actions de médiation numérique se sont vues intensifiées durant cet exercice, face au besoin de multiplier les ateliers individuels. Elles se sont surtout déclinées de façon plus naturelle dans différents secteurs d'intervention des centres sociaux et ont gagné en transversalité, autant par l'appropriation des travailleurs sociaux et animateurs que par les thématiques qu'elles abordent : les techniques de recherche d'emploi pour les demandeurs d'emploi, la prévention des écrans et les outils de suivi scolaire pour les parents et leurs enfants, la formation aux plateformes liées à la santé (Doctolib, Ameli.fr) pour les personnes fragiles, la formation aux outils de visioconférence et de messagerie pour les plus isolés ...

Au total, ce sont 2514 habitants qui ont été touchés au moins une fois par des actions de médiation numérique, d'acculturation ou de dons matériels sur l'ensemble de nos territoires d'intervention.

LA FABLAB LA BRICOLE À FAUBOURG DE BÉTHUNE

Le fablab La Bricole est issu du travail mené par les **Centres Sociaux Connectés** depuis 2018 dans le cadre de l'émergence de tiers-lieux en quartiers populaires. Partie intégrante d'un lieu multifonctionnel à disposition des habitants du quartier du Faubourg de Béthune, il s'est par la suite émancipé pour devenir un espace de mutualisation et de partage de connaissances et de projets, et s'est depuis consolidé dans son infrastructure comme dans son animation pour devenir une référence à l'échelle de la métropole lilloise. Ce nouveau rayonnement territorial a permis d'accueillir des groupes d'habitants de tous horizons durant l'année 2020, occupant ainsi une fonction transversale aussi bien géographiquement que dans la valorisation des compétences, la montée en compétences numériques et le pouvoir d'agir des habitants en tant que leviers d'insertion sociale voire professionnelle.

De nouvelles opportunités partenariales ont en effet permis l'intégration de groupes de jeunes (16-25 ans) en insertion dans des séries de parcours dédiés à la découverte du fablab, à l'approfondissement de la connaissance des machines et à la production de projets individuels ou collectifs.

La dimension ludique a permis de susciter l'engouement des familles qui ont été accueillies tout au long de l'année avec une fréquentation régulière.

Les ateliers sont conçus de façon, autant que faire se peut, à s'articuler autour d'un projet, permettant ainsi d'aborder des valeurs transversales et de travailler des compétences connexes : la notion de biens communs, l'importance de documenter un projet, la maîtrise des outils de veille, la recherche, la logique, la rédaction, le partage des savoirs, l'apprentissage de pair à pair, etc.

La grande plus-value de cette espace de fabrication numérique à disposition des centres sociaux réside dans

sa capacité à mobiliser des publics qui ne présentent a priori aucune appétence particulière pour le champ du numérique et y sont parfois même réfractaires : il s'agit d'une véritable réussite quant à l'engagement des **Centres Sociaux Connectés** à toucher les habitants les plus éloignés du numérique. La dynamique portée par le fablab vient démontrer l'importance de décliner les actions d'inclusion numérique sous de nouvelles formes plus indirectes et innovantes, en complément des espaces dédiés à la médiation numérique.

En 2020, le fablab La Bricole comptabilise 1177 présences cumulées sur l'année, en dépit des contraintes sanitaires.

LA FABRIQUE DU SUD

Depuis 2019 de nombreux enfants et jeunes du quartier ont pu participer aux ateliers FabLab proposés au sein de la Fabrique du Sud.

Nos « Fabriquants » se sont initiés à l'imprimante 3D, au codage informatique, mais également à la couture et à la customisation de vêtements.

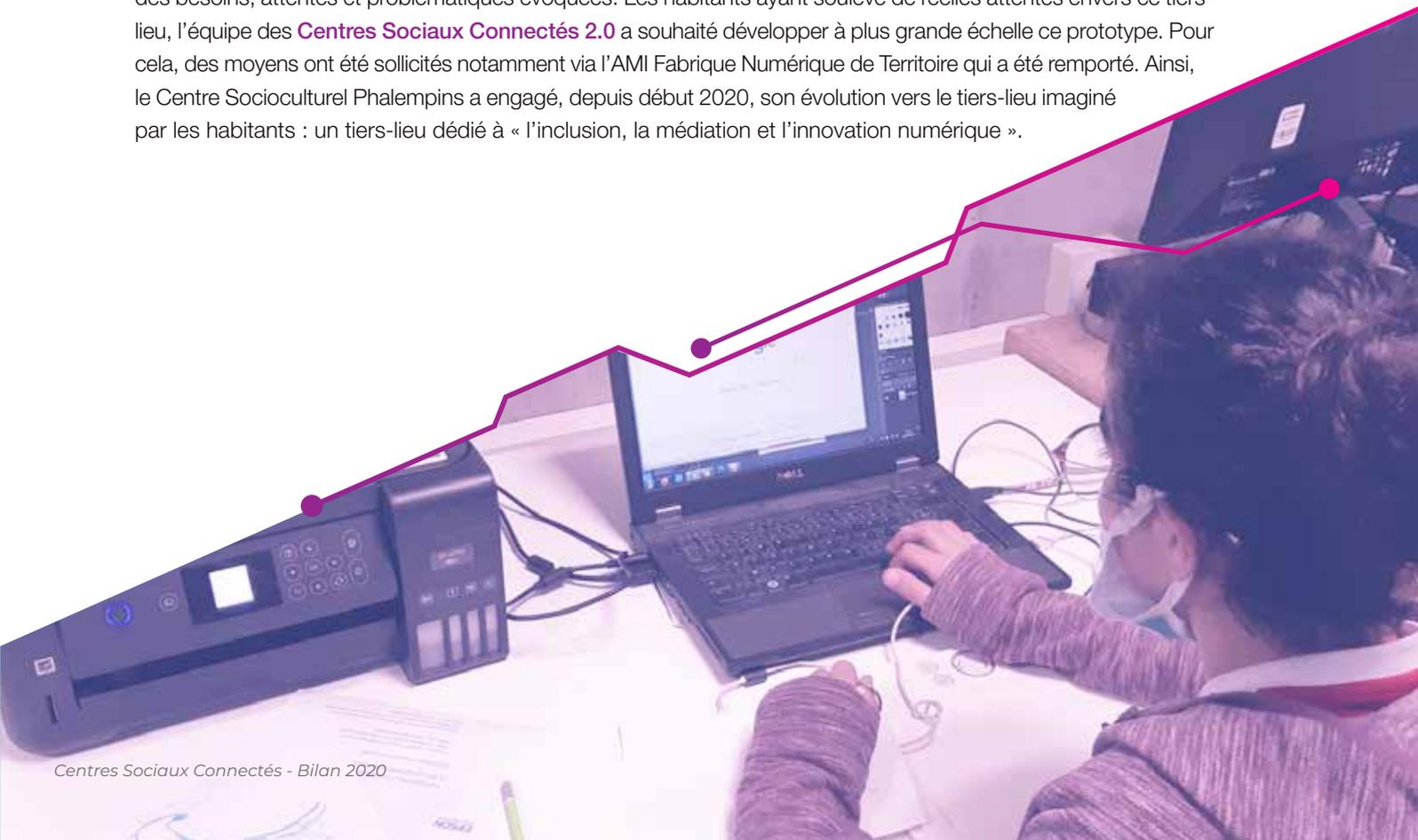
Cette dynamique créative et cette expérience d'apprentissage ont pris corps grâce à l'intervention d'illustrateurs, de sérigraphe, de l'Atelier des Petites Créations et du Blender Lab.

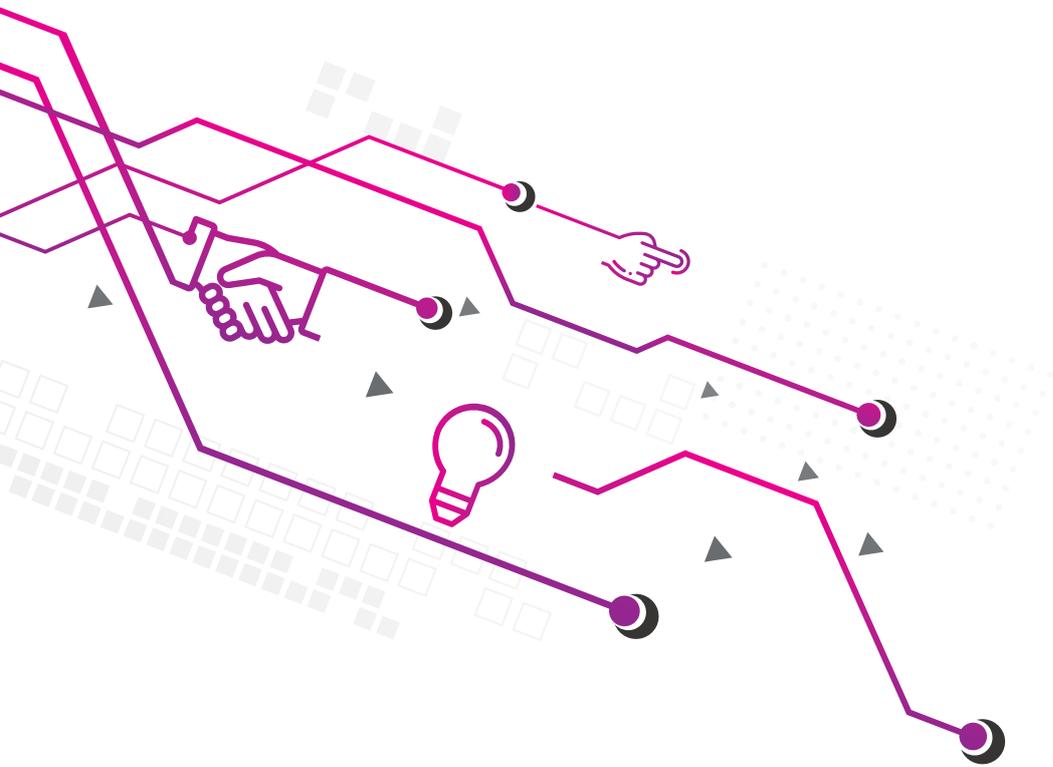
Forts de cette expérience, nous sommes dans l'attente de la réouverture de la Fabrique du Sud qui a malheureusement été contraintes de fermer ses portes depuis mars 2020, au début de la crise sanitaire.

LA FABRIQUE NUMÉRIQUE ET LE TIERS-LIEU DES PHALEMPINS : UN PROJET NÉE DU PROTOTYPE « UN TIERS-LIEU DANS LE QUARTIER »

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 et 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, pour ainsi faire évoluer le Centre Social des Phalempins en développant un espace tiers-lieu.

Cette réflexion coopérative avec les habitants a abouti à l'élaboration d'un cahier des charges reprenant l'ensemble des besoins, attentes et problématiques évoquées. Les habitants ayant soulevé de réelles attentes envers ce tiers-lieu, l'équipe des **Centres Sociaux Connectés 2.0** a souhaité développer à plus grande échelle ce prototype. Pour cela, des moyens ont été sollicités notamment via l'AMI Fabrique Numérique de Territoire qui a été remporté. Ainsi, le Centre Socioculturel Phalempins a engagé, depuis début 2020, son évolution vers le tiers-lieu imaginé par les habitants : un tiers-lieu dédié à « l'inclusion, la médiation et l'innovation numérique ».





L'essaiage des innovations conçues, expérimentées et éprouvées depuis 2017, s'est poursuivi en 2020 en consolidant l'accompagnement de la majorité des structures déjà concernées lors du précédent exercice et en y intégrant des nouvelles, conformément aux engagements pris pour cette nouvelle phase opérationnelle.

La méthodologie d'essaiage des années précédentes a été reconduite au vu des résultats positifs qu'elle permet d'atteindre. On note parfois des demandes spécifiques de la part de structures intéressées par la démarche, qui souhaitent directement mettre en place l'un ou l'autre prototype. Notre démarche reste, dans ces cas, de recommander en premier lieu l'élaboration d'un diagnostic précis du centre social concerné et de son environnement à travers des ateliers collaboratifs afin de garantir la pertinence des prototypes identifiés.

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 huit nouveaux centres sociaux dans le cadre de la nouvelle phase de l'opération tout en poursuivant le travail initié avec les structures essayées lors des précédentes phases.

Cet accompagnement peut prendre différentes formes dans sa mise en place opérationnelle. Cependant chaque structure qui manifeste un intérêt devient labélisée **Centres Sociaux Connectés**. Ce faisant 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.

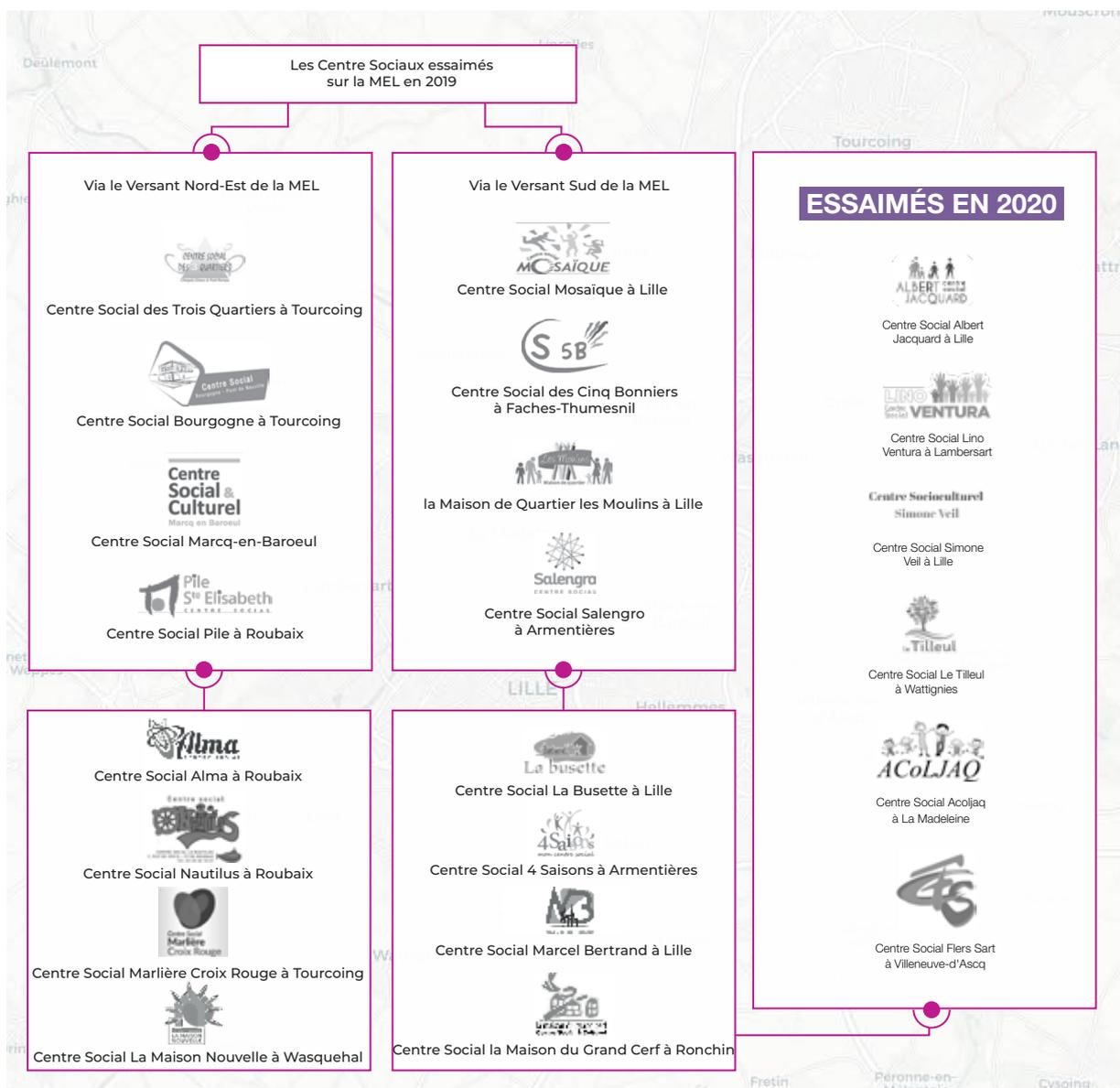
Dans le cadre de cette labélisation, les structures s'engagent à :

- ▶ 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.

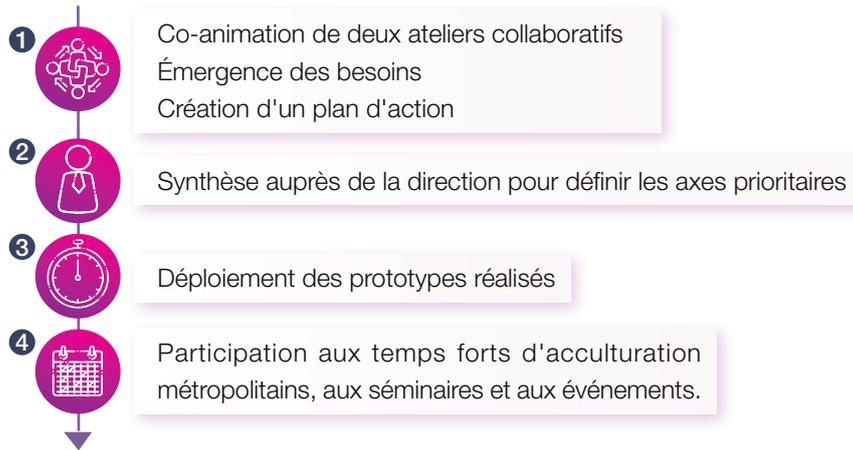
UN ESSAIMAGE DE PROXIMITÉ : LES CENTRES SOCIAUX DE LA MEL

En 2020, des prototypes ont été déployés dans 7 structures supplémentaires, 2 structures sont en cours de déploiement l'accompagnement se poursuit pour 5 structures déjà essaimées en 2019 et 4 structures ont été labellisées.

Au total, c'est 14 structures touchées, 22 structures dans la démarche, 20 ateliers collaboratifs et un lien étroit établi depuis 2018 avec 32 salariés.



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	Suivi accompagnement 2020/2021
RATTACHÉ À L'ASSOCIATION DE GESTION BELLENCONTRE ET PHALEMPINS								
CENTRE SOCIAL DES TROIS QUARTIERS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
CENTRE SOCIAL BOURGOGNE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRE SOCIAL MARCO-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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
CENTRE SOCIAL ALBERT JACQUARD	✓	✓			✓	✓		
CENTRE SOCIAL LINO VENTURA	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
CENTRE SOCIAL SIMONE VEIL	✓				✓	✓		
CENTRE SOCIAL LE TILLEUL	✓				✓	✓		
CENTRE SOCIAL ACOLJAJQ	✓	✓						
CENTRE SOCIAL FLERS SART	✓	✓	✓		✓	✓		

ACCOMPAGNEMENT DANS LA CRÉATION DE PROJETS.

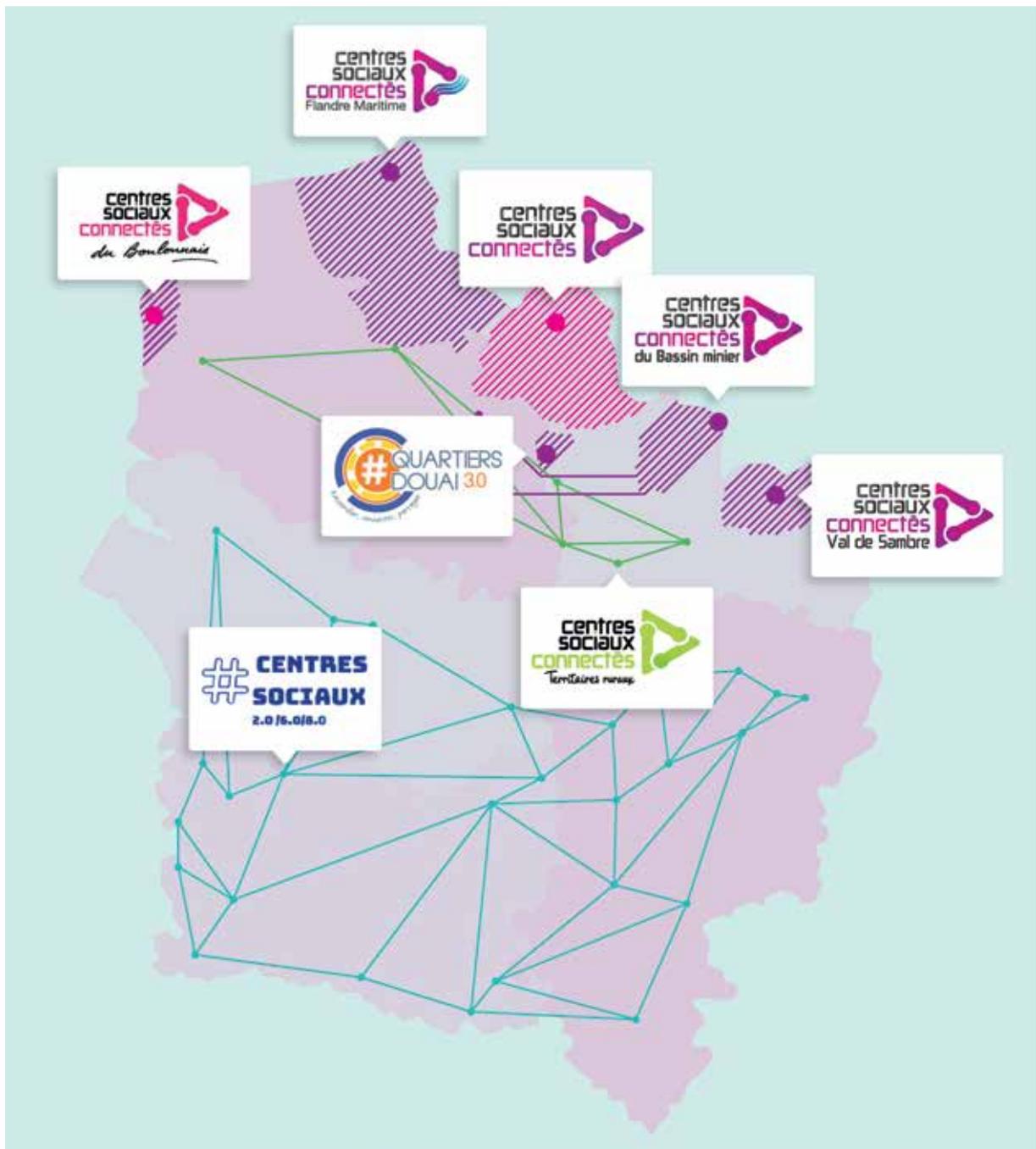
C'est la fédération du Nord-Pas-de-Calais qui organise l'essai régional.

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://www.digitalcentres.eu/>

Elle permet à nos centres sociaux d'être mieux repérés comme acteurs de l'inclusion numérique mais aussi mettre à disposition des ressources partagées librement.

AU TOTAL, 7 PROJETS POUR 70 CENTRES SOCIAUX PORTENT UNE DYNAMIQUE DIRECTEMENT INSPIRÉE DE NOTRE PROJET PILOTE.



UN ÉCHANGE DE PRATIQUES FAVORISÉ PAR DES RENCONTRES MENSUELLES ET DES ÉCHANGES

Des rencontres mensuelles sont mises en place sur plusieurs thématiques, favorisant l'enrichissement des différentes expériences métropolitaines et régionales. Les formations en pair à pair animées par les différentes équipes des **Centres Sociaux Connectés** de la région permettent la montée en compétence sur les outils développés par chacun des acteurs. C'est aussi l'occasion pour les équipes de se rencontrer et d'échanger, ce qui permet de renforcer les liens en favorisant une identité et un mode de faire communs.

Un canal de communication dédié **Centre Sociaux Connectés** regroupant l'ensemble des équipes des **Centres Sociaux Connectés** de la Région Haut-de-France permet aussi une meilleure mutualisation des ressources et une capitalisation des savoirs et savoir-faire. Le lien est alors renforcé par des échanges de pratique facilités pour l'ensemble des équipes.

Ce canal dédié à l'inclusion numérique en Hauts-de-France regroupe aujourd'hui 110 acteurs autour de l'inclusion numérique où chacun peut prendre part à des projets communs.

TÉMOIGNAGES

ALEXIS, ANIMATEUR MULTIMÉDIA ET CHARGÉ DE COMMUNICATION AU CENTRE SOCIAL LA BUSETTE :

*Je suis très heureux du partenariat entre les **Centres Sociaux Connectés** et mon centre social. L'installation d'une borne e-administration à l'accueil est un réel atout pour nous et facilite mon travail d'accompagnement individuel au quotidien vis à vis des usagers.*

*De plus, cet été nous avons eu l'occasion de collaborer avec les **Centres Sociaux Connectés**, dans le cadre de Nos Quartiers d'Été. Cela a permis aux habitants de découvrir l'imprimante 3D, c'était une première pour eux et nous avons hâte de réitérer l'expérience.*

Enfin, nous avons pu développer l'utilisation d'outils informatiques, de bureautique tel qu'un « drive » et un agenda partagé avec les salariés de notre structure.

*C'est grâce à l'aide et à l'appui des **Centres Sociaux Connectés** que nous avons pu réaliser cela.*

PIERRE LECERF, DIRECTEUR DES 4 SAISONS À ARMENTIÈRES :

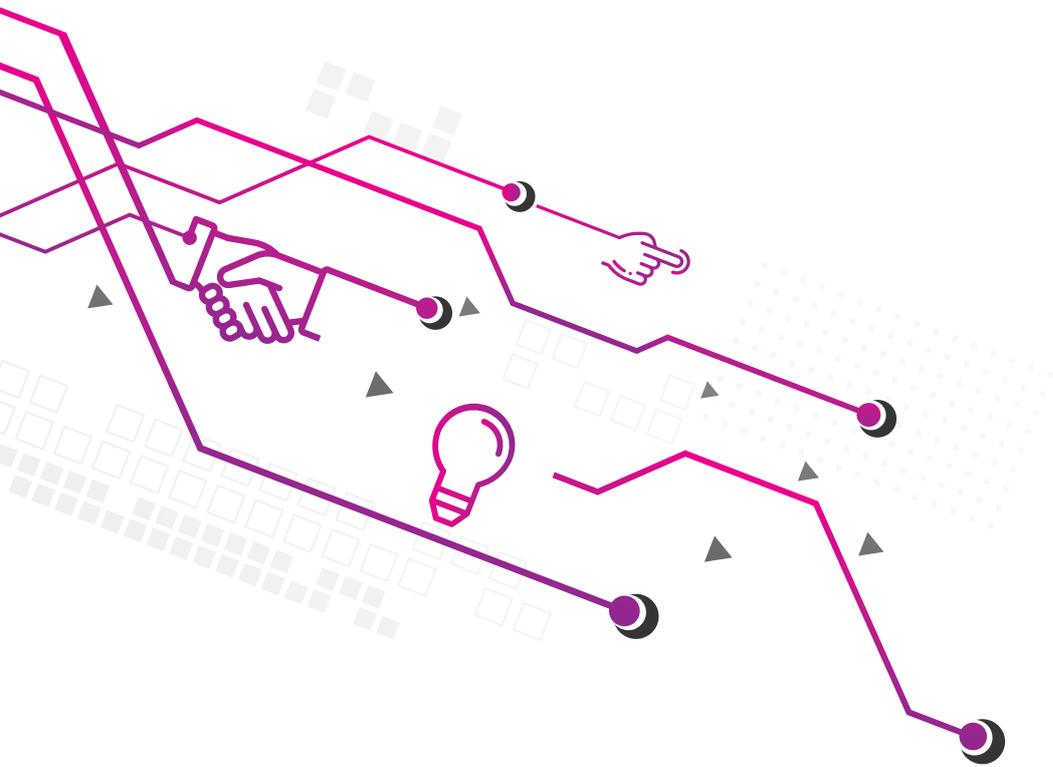
*Je suis très heureux d'avoir saisi l'opportunité de rejoindre les **Centres Sociaux Connectés** par le biais de l'essai. En effet j'étais déjà sensible à la thématique de la lutte contre la fracture numérique, cela aussi bien au niveau des habitants que des salariés. Utiliser l'outil informatique avec efficacité est devenu nécessaire dans le travail au quotidien. Des formations internes ont été organisées sur la maîtrise des outils de travail collaboratif : google drive, google doc ...*

De plus, grâce à l'installation de la borne e-administration, nous accompagnons les usagers de manière plus efficiente. Nous pallions des besoins ponctuels et urgents pour des personnes plus ou moins âgées et nous identifions aussi des usagers ayant des besoins de fond qui demandent une formation plus poussée.

*Aussi, nous avons réfléchi, avec notre équipe, l'équipe des **Centre Sociaux Connectés** et les habitants sur la manière d'aborder le champ du numérique dans sa globalité.*

NICOLAS, ANIMATEUR MULTIMÉDIA AU CENTRE SOCIAL MOZAIQUE :

*Les interventions des **Centres Sociaux Connectés**, depuis l'année dernière, m'ont permis de mettre en place une borne e-administration à l'accueil. Le groupe « Slack » porté par la fédération des centres sociaux des Hauts de France m'a permis d'avancer et d'en savoir davantage. Je les remercie vivement pour leur coup de main !*



LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS

CONSTRUCTION DU MODÈLE ÉCONOMIQUE



L'un des axes de travail de cette nouvelle phase d'opération porte sur la consolidation d'un modèle économique des **Centres Sociaux Connectés** pour donner suite à la programmation FEDER. Il s'agit ici de définir les contours d'un développement économique privé/public permettant une continuité et un renforcement des travaux d'innovation sociale dans le champ de l'inclusion numérique.

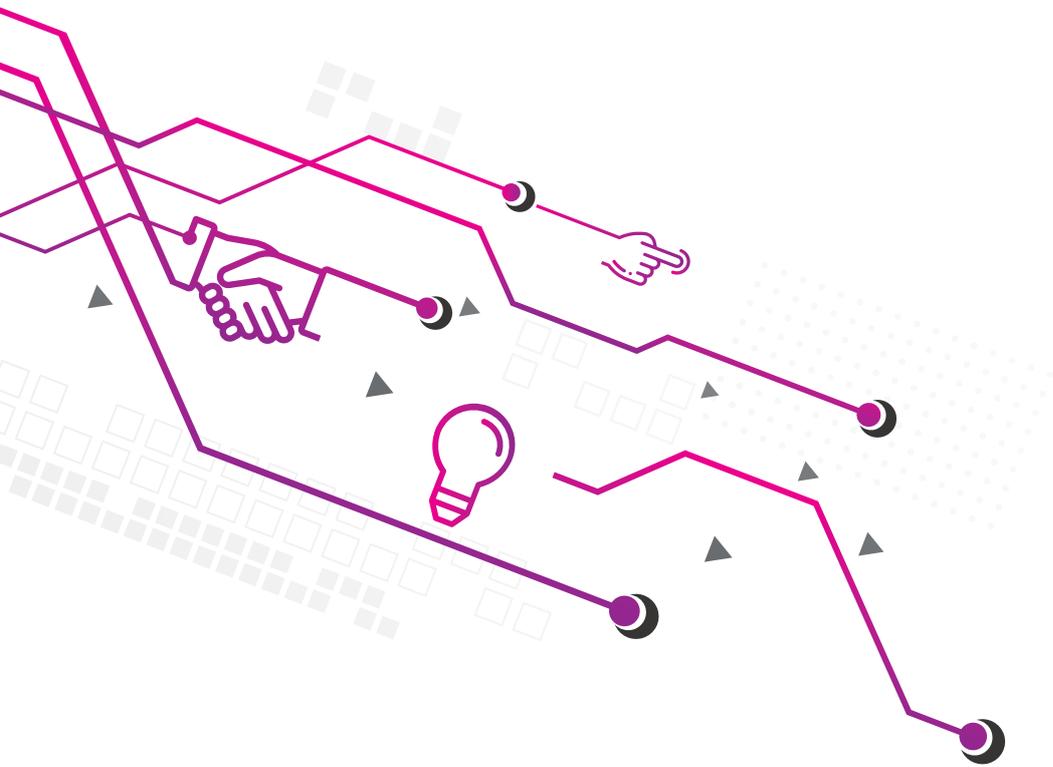
Le prestataire CS Consultance a été retenu à ce titre dans le cadre de l'opération portée sur le Versant Nord-Est. Son intervention doit permettre :

- ▶ de nous accompagner à la mise en œuvre d'un tout nouveau modèle économique du projet **Centres Sociaux Connectés** sur plusieurs années ;
- ▶ de nous accompagner dans la mise en relation avec de nouveaux acteurs économiques afin de conforter la viabilité du projet ;
- ▶ de réaliser un guide complet sur les différents scénarios de modèles économiques possibles.

Par ailleurs, de nouveaux éléments contextuels doivent être pris en compte dans cette démarche, notamment au regard du projet porté par la Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas-de-Calais via le dispositif REACT-EU. Ce projet devant dupliquer la méthodologie **Centres Sociaux Connectés** à l'échelle de la Région Hauts-de-France dans un objectif de massification et de dissémination, il conviendra de veiller à la complémentarité de notre projet

Ainsi, un regard attentif sera porté sur les stratégies et les programmes d'inclusion numérique sur le territoire plus spécifique de la Métropole Européenne de Lille, afin de travailler sur les pistes et opportunités qu'ils pourraient permettre.

C'est en ce sens qu'il a été acté l'organisation d'une série de séminaires en 2021, à la sortie desquels devront être dessinés les contours de notre prochain modèle.



#9 LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS ÉVÈNEMENTS

45

Durant l'année 2020 et malgré la crise sanitaire, nous avons proposé différents événements en faveur des adhérents, salariés, partenaires, administrateurs et bénévoles des centres sociaux et des territoires, afin de sensibiliser aux usages numériques.

Ces animations, programmées par nos partenaires ou par nous-même, étaient à destination des centres-sociaux initiaux du projet, mais aussi des centres sociaux essaimés, ainsi qu'aux habitants de la métropole européenne de Lille et au-delà.



LES ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS EN 2020

46

DU 30 MARS AU 8 MAI

MON CENTRE SOCIAL À LA MAISON

Nous avons proposé durant 6 semaines des animations quotidiennes à destination des habitants : numérique, sport, culture, activités manuelles, scientifiques, cuisine, lecture du soir, conférences thématiques, quizz etc.

40 000 vues en moyenne sur chaque animations distancielle

DU 15 AVRIL AU 5 MAI

FORMATIONS SALARIÉS

Dans le cadre du confinement, nous avons proposé aux salariés des centres sociaux des formations à distance sur les outils numériques.

Plus de 100 salariés des centres sociaux ont été formés

15 OCTOBRE 2020

MÉDIATION NUMÉRIQUE DANS LES QPV

L'objectif de ce webinaire régional organisé par Villes et territoires Occitanie, était d'apporter aux acteurs de la politique de la ville (chefs de projet politique de la ville, services de l'Etat et associations qui interviennent dans les QPV) des éclairages pour comprendre ce qui se joue dans ces quartiers en matière d'accès au numérique, en analysant les usages des habitants, en questionnant les réponses existantes dans le domaine de l'inclusion et de la médiation numérique, et en explorant des pistes pour l'action. Les Centres Sociaux Connectés ont été sollicités pour présenter leur retour d'expérience depuis la naissance du projet.

20 ET 27 NOVEMBRE 2020

INCLUSION NUMÉRIQUE HAUTS-DE-FRANCE

Co-organisés avec la Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas-de-Calais, ces temps visent à mettre en réseau toutes les opérations « **Centres Sociaux Connectés** » de la Région mais aussi les centres sociaux souhaitant rejoindre cette dynamique. Ils permettent des temps de formations de pair à pair et des échanges de pratiques, ainsi que la présentation d'outils et de prototypes développés dans le cadre du projet. Les deux premiers temps, organisés en visioconférences, ont permis de réunir plus de 80 acteurs de l'inclusion numérique sur la Région (médiateurs numériques, chefs de projets, administrateurs...).

DU 2 AU 30 NOVEMBRE 2020

MON CENTRE SOCIAL À LA MAISON 2

Dans le cadre du deuxième confinement, nous avons réenclenché la dynamique en proposant quotidiennement différentes animations à destination des habitants.

DU 20 JUILLET AU 22 AOÛT

ESCALES NUMÉRIQUES

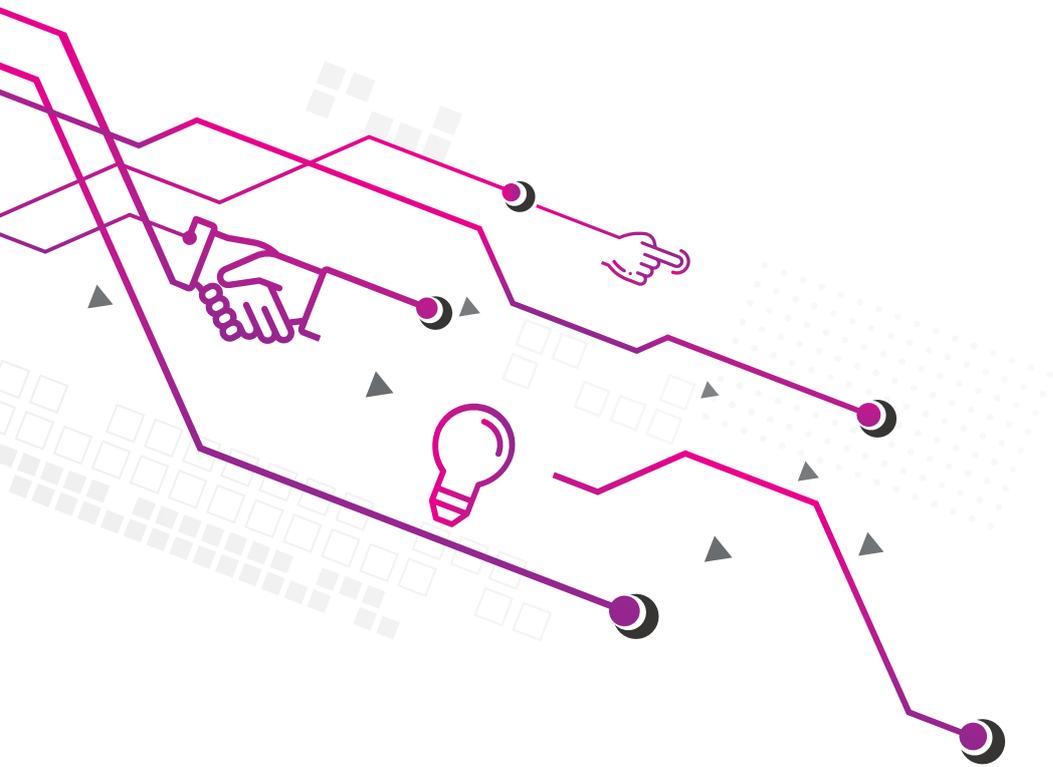
Organisation de 11 demi-journées d'animations dans les centres sociaux lillois (quiz numérique, sensibilisation e-sport, Malle d'Alie, découverte de la modélisation 3D). Les Escales numériques ont permis de toucher une moyenne de **14 participants par temps d'animation**.

17 DÉCEMBRE 2020

ATELIER « NUMÉRIQUE ET INTERGÉNÉRATIONS »

Atelier d'une demi-journée sous forme de webinaire proposé par l'association Générations et Cultures, laquelle a sollicité les Centres Sociaux Connectés afin d'intervenir sur une présentation de ses actions en lien avec la thématique « Enjeux du numérique aux différents âges de la vie ».





#10 LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS PARTENARIATS

L'année 2020 a vu le renforcement et la création de nouveaux liens forts et opérationnels avec des acteurs locaux et régionaux.

FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX DU NORD-PAS-DE-CALAIS

- ▶ Capitalisation des expérimentations méthodologiques et opérationnelles de l'opération **Centres Sociaux Connectés 2.0** ;
- ▶ Collaboration dans l'identification des besoins et acteurs territoriaux en vue de la construction du projet REACT-EU porté par la Fédération.
- ▶ Documentation des projets sur la plateforme DigitalCentres.

EMMAÛS CONNECT

Mise en place d'un processus efficient afin de répondre aux besoins d'équipement ou de connexion des habitants identifiés par le biais d'un diagnostic affiné et individuel. Déploiement du dispositif Connexions solidaires dans les quatre centres sociaux du Croissant Sud (Relais numériques) et dons d'ordinateurs et smartphones. Orientation vers les parcours de médiation numérique proposés par Emmaüs Connect pour certains habitants en situation de grande précarité.

EDUCATION NATIONALE

- ▶ Naissance de partenariats forts dans le cadre de la Cité éducative, en croisement de la dynamique portée par les **Centres Sociaux Connectés 2.0** sur la continuité éducative, avec pour objectif de structurer un écosystème efficace pour lutter à la fois contre le décrochage scolaire et prévenir la fracture numérique.
- ▶ Interventions sur le dispositif « École Ouverte » à travers la mise en place d'ateliers de médiation numérique au sein des écoles et collèges.

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE

Cycles de formations sur les usages des outils web proposés par la CPAM, à destination des médiateurs numériques, conseillers d'insertion et travailleurs sociaux des centres sociaux.

PÔLE EMPLOI

Premières rencontres d'un partenariat à moyen et long terme en vue de faciliter la montée en compétence numérique des demandeurs d'emploi dans le cadre de leur parcours, en les accueillant au sein des centres sociaux selon des modalités adaptées.

LES PETITS DÉBROUILLARDS

Collaboration dans l'alimentation de la plateforme D-Bloc à destination des publics jeunes.

MEL

Collaboration sur la préparation du MAIF Tour (sensibilisation et ateliers numériques itinérants). L'événement devait se tenir courant avril 2020 et a été annulé en raison du confinement).

CENTRES SOCIAUX DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE (RÉSEAU CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS)

Mise en place de rencontres entre coordinateurs de projets **Centres Sociaux Connectés** de la Région Hauts-de-France afin de favoriser la mutualisation, les échanges de pratiques, le partage d'innovations et l'organisation de temps communs spécifiques pour l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique des centres sociaux. Consolidation de l'identité **Centres Sociaux Connectés**.



LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS ENJEUX ET OUVERTURE

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 des **Centres Sociaux Connectés** en Métropole Lilloise porte ses fruits en termes d'innovation pédagogique sur l'éducation « au » et « par » le numérique, pour et par les habitants de nos quartiers mais aussi pour les bénévoles et salariés de nos structures. Les effets de transformation de nos pratiques sont importants en termes d'information, de partage et de solidarité dans et autour des centres sociaux. Le projet d'inclusion numérique développé renforce de façon substantielle la création du lien social 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** en Métropole Lilloise nous a mis dans une prise de risques à laquelle tout acteur précurseur peut se confronter. Dans toute démarche d'innovation, « le chemin compte autant que l'arrivée » et l'année 2021 vient conclure notre cheminement sur ce programme expérimental FEDER sans pour autant que nous renoncions au voyage dans l'inclusion numérique des territoires prioritaires. 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, seront pour nous identifiés comme des leviers puissants vers de nouveaux objectifs d'inclusion.

Nos enjeux 2021/2025 sont pluriels :

- ▶ Comment continuer de faire valeur dans un nouvel environnement de projet
- ▶ Comment maintenir la dynamique créée et renforcer les acquis
- ▶ Comment pérenniser le réseau de compétences associées au projet
- ▶ Comment faire du capital partagé un levier de développement
- ▶ Comment anticiper les prochaines programmations européennes en métropole

Si la Fédération Régionale des Centres Sociaux Nord-Pas-de-Calais garantit dorénavant le processus d'inclusion numérique à l'échelle du territoire régional au travers le projet REACT EU, la dimension métropolitaine reste un enjeu capital à notre niveau au regard des priorités de la métropole Lilloise déclinées au travers la politique de la ville, la rénovation urbaine, l'économie sociale et solidaire, la réussite éducative etc.

Pour « muter » sur une dynamique reconfigurée en 2022 et pouvoir revendiquer leur légitimité de réussite au côté de la Fédération, les Centres sociaux en Métropole Lilloise doivent assurer dans la phase finale de leur projet FEDER :

- ▶ La finalisation parfaite des prototypes majeurs ;
- ▶ Le référencement des nouveaux prototypes d'innovation ;
- ▶ La dissémination réussie métropolitaine pour les centres sociaux « voisins » ;
- ▶ La mise en développement pérenne de la plateforme « Mon Centre Social à la Maison ».

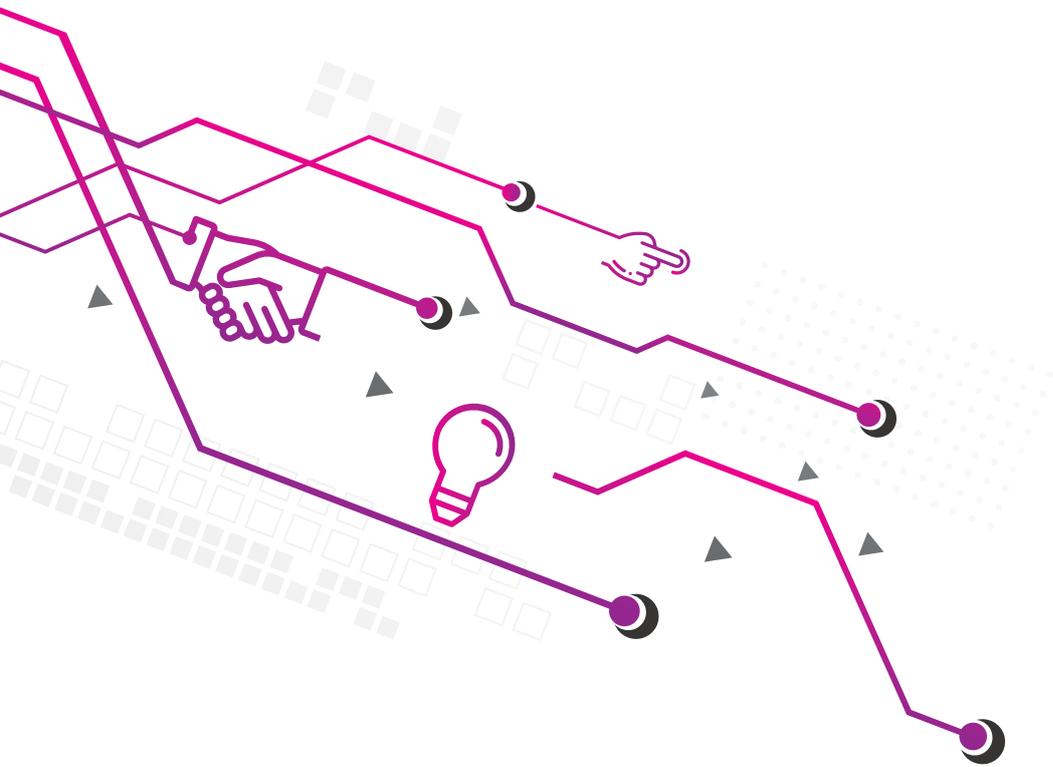




BILAN 2020 LES ANNEXES

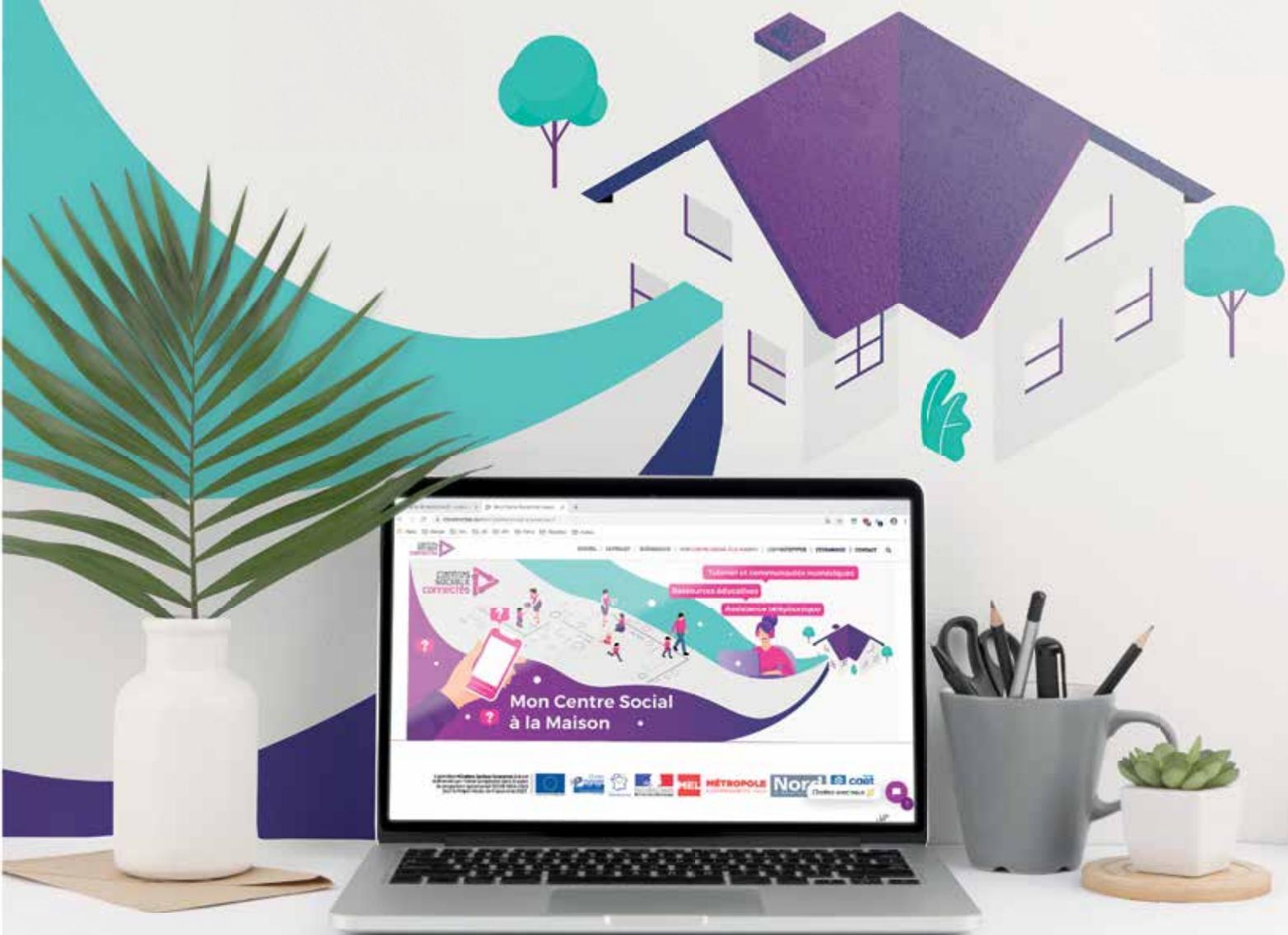
• SOMMAIRE •

#1 BILAN « MON CENTRE SOCIAL A LA MAISON »	55
#2 COMMUNICATION DES ESCALES NUMÉRIQUE	70
#3 LIENS QPV CONNECTÉS	73



« Les Centres Sociaux Connectés générateurs et acteurs du lien social pendant la crise du COVID-19 »

RETOUR SUR L'ACTIVITÉ PENDANT LE CONFINEMENT





Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau

Centre Social et Culturel Lazare-Garreau

Centre Social Projet

Centre Social Chemin Rouge

ESSTEAM

Centres Socioculturels Belencontre & Phalempins

Centre Social Echo

Centre Social La Maison pour tous du Virolois

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

La Fédération Nationale des Centres Sociaux



Centres Sociaux Connectés « Mon Centre Social à la Maison »

SOMMAIRE

Présentation du dispositif « Mon Centre Social à la Maison »	4
Connexions solidaires	11
Le confinement et ses constats	12
« Mon Centre Social à la Maison » en quelques chiffres	13
Revue de presse	14
Remerciements	15

#1 Présentation du dispositif « Mon Centre Social à la Maison »

Lancé trois jours après le début du confinement, le dispositif « Mon Centre Social à la Maison » a été réfléchi, par les équipes des Centres Sociaux Connectés, comme un outil de maintien du lien social.

Privées de leur fonction première, les structures de proximité se sont donc mobilisées très rapidement pour mettre en place des actions d'urgences.

Très rapidement, de nombreuses structures ont rejoint la plateforme pour faire connaître leurs dynamiques locales, profiter de ressources mises à dispositions et participer à une grande aventure humaine et collaborative.

DES RESSOURCES ÉDUCATIVES ET DE LOISIRS RENOUVELÉES QUOTIDIENNEMENT

Nous avons dédié un espace de notre plateforme à la mise en commun de ressources éducatives, culturelles, de loisirs, la parentalité...

Au total, ce sont plus de 50 sites ou ressources en ligne qui ont fait l'objet d'une veille, de partenariats et de tests par nos équipes.

Il s'agit bien entendu de ressources gratuites, accessibles et ne nécessitant pas ou peu de matériel.

The screenshot shows the website interface for 'Mon Centre Social à la Maison'. At the top, there is a navigation bar with the following links: ACCUEIL | LE PROJET | ÉVÈNEMENTS | MON CENTRE SOCIAL À LA MAISON | LES PROTOTYPES | L'ESSAIMAGE | CONTACT. Below the navigation bar, the main heading reads 'LES RESSOURCES ÉDUCATIVES ET DE LOISIRS'. A descriptive paragraph states: 'Cet espace ressources est issu d'une veille active de l'équipe projet des Centres Sociaux Connectés de la Métropole Européenne de Lille. Certaines ressources émanent des autres opérations Centres Sociaux Connectés de la région des Hauts-de-France ainsi que d'initiatives impulsées et relayées par les internautes. Toutes les ressources sont libres d'utilisation et de diffusion. Cependant, les différents supports appartiennent à leurs auteurs respectifs.'

The main content area is titled 'Accompagnement à la scolarité et la parentalité' and features a grid of 12 resource cards, each with a book icon and a brief description:

- Les coccinelles**: Fiches d'exercices pour l'école CS CP CE1 CE2
- Biblio Manuels**: Vos manuels numériques en 1 clic !
- Cned Primaire**: Ma classe à la maison
- Cned Collège**: Ma classe à la maison
- Cned Lycée**: Ma classe à la maison
- Lalilo**: Créez un compte et accédez à des ressources pédagogiques
- calcul@TICE**: Des ressources pour travailler les mathématiques
- Sondo**: Bibliothèque numérique pour aider les collégiens.
- Les Bons Profs font les bons élèves**: Apprendre en confinement : tous nos cours en ligne gratuits pendant 30 jours
- SchoolMouv.fr**: Le site de soutien scolaire de référence pour toutes les classes du collège et du lycée.
- Révision pour l'écoles primaires**: par le CS Espace Carnot Le Portail
- WloliSchool.com**: Révisions pour tous les niveaux
- SOS Parentalité**: 15 minutes pour relâcher la pression
- La maitresse part en live**: un live quotidien pour que les enfants de maternelle puissent apprendre tout en s'amusant et avec leurs parents.
- PrepApp**: méthodes, résumés de cours, qcm, exercices et annales corrigés pour les prépas et lycéens

A chat button labeled 'Chatez avec nous' is visible on the right side of the grid.

Culture (pour les adultes)

 <p>10 musées à visiter en ligne</p>	 <p>EdTech Pour Ne Jamais Cesser D'apprendre</p>	 <p>Fondation Robert Schuman L'équipe de la fondation Robert Schuman se propose en cette période de vous montrer le meilleur de l'Europe tous les 3 jours.</p>
 <p>Le cinéma, c'est maintenant Une trentaine de documentaires sont disponibles sur Mediapart.</p>	 <p>Paris Secret La Philharmonie de Paris offre des centaines de concerts GRATUITS à voir chez soi !</p>	 <p>Anecdotes culturelles rédigées par des passionnés accessible à tous Vous pouvez vous abonner sur Facebook, vous inscrire à la Newsletter ou télécharger l'application.</p>
 <p>France Culture Des histoires à écouter pour les adultes et les enfants.</p>	 <p>Le Furet du Nord Une sélection d'ebooks 100% gratuits.</p>	 <p>La Fnac Une sélection d'ebooks 100% gratuits.</p>
 <p>France télévision De courtes vidéos pour découvrir apprendre et se distraire en fonction de l'actualité.</p>	 <p>Radio Garden Un site internet qui permet d'écouter à tout les radios dans le monde.</p>	 <p>Evaluer ses compétences numériques Proposé par CSEclaté St Martin.</p>

Culture (pour les enfants)

 <p>Quelle Histoire Cyrus I Sans prise de tête, « Quelle histoire Cyrus I » aide à comprendre un fait d'actualité, sans nécessairement qu'il soit brûlant.</p>	 <p>1 jour, 1 question Répondre chaque jour à une question d'enfant.</p>	 <p>C'est pas sorcier La chaîne officielle.</p>
 <p>C'est toujours pas sorcier Magazine éducatif</p>	 <p>Lumni L'accès à la culture, au savoir et à la connaissance (ex France tv éducation)</p>	 <p>France Inter - PodCast une histoire et oli Découvrez aussi les autres Podcasts de France Inter</p>
 <p>Le Petit Quotidien & co Les seuls quotidiens d'actualité pour enfants et ados (6-18 ans)</p>	 <p>Les Petits Citoyens Débats et activités autour d'un sujet de société</p>	 <p>Le cinéma, c'est maintenant Une trentaine de documentaires sont disponibles sur Mediapart.</p>
 <p>Les énergivores Web-série d'éducation à la maîtrise de l'énergie</p>	 <p>Films pour enfants Sélection de courts-métrages pour enfants</p>	

Jeux éducatifs

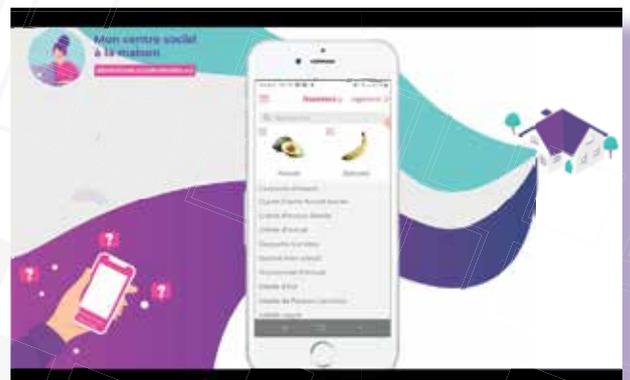
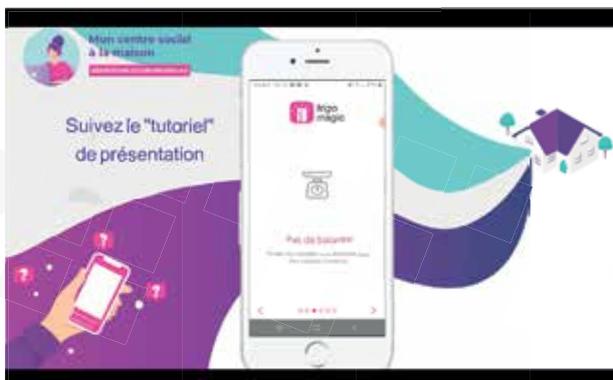
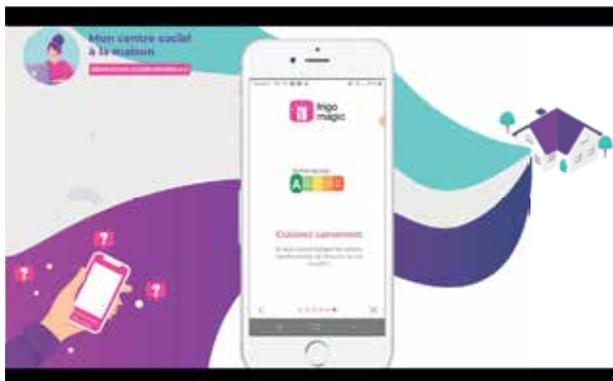
 <p>Le jeu des 7 familles connectées créé par Centres Sociaux Connectés Flandre Maritime</p>	 <p>Tidou Site de jeux récréatifs et éducatifs en ligne</p>	 <p>Les petits débrouillards L'encyclopédie curieuse et pratique</p>
 <p>Geek Junior</p>	 <p>Les jeux de Lulu Une bibliothèque de jeux en ligne 6-13</p>	 <p>Bayam Une fiction interactive éducative de Bayard</p>

DES TUTORIELS VIDÉO POUR MAINTENIR LA MONTÉE EN COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Nous avons lié la plateforme « Quand les enfants deviennent pros » au Centres Social à la Maison. Nous avons fait évoluer cette plateforme pour qu'elle puisse accueillir des contenus spécifiquement liés à cette situation exceptionnelle.

L'équipe des Centres Sociaux Connectés a mobilisé ses ressources internes et les partenaires pour proposer une dizaine de tutoriels en lien avec des problématiques référencées dans le cadre du confinement :

- ▶ Skype pour maintenir le lien social avec les habitants
- ▶ Installation de TeamViewer pour prendre le contrôle à distance
- ▶ Mon Frigo Magic afin de découvrir des recettes faciles et pas cher,
- ▶ Duolingo pour favoriser l'apprentissage de nouvelles langues,
- ▶ Les boîtes mails afin de réaliser les démarches administratives,
- ▶ Mon Petit Bambou pour découvrir des activités de relaxation gratuite...



Extrait du tutoriel vidéo « Mon Frigo Magic »

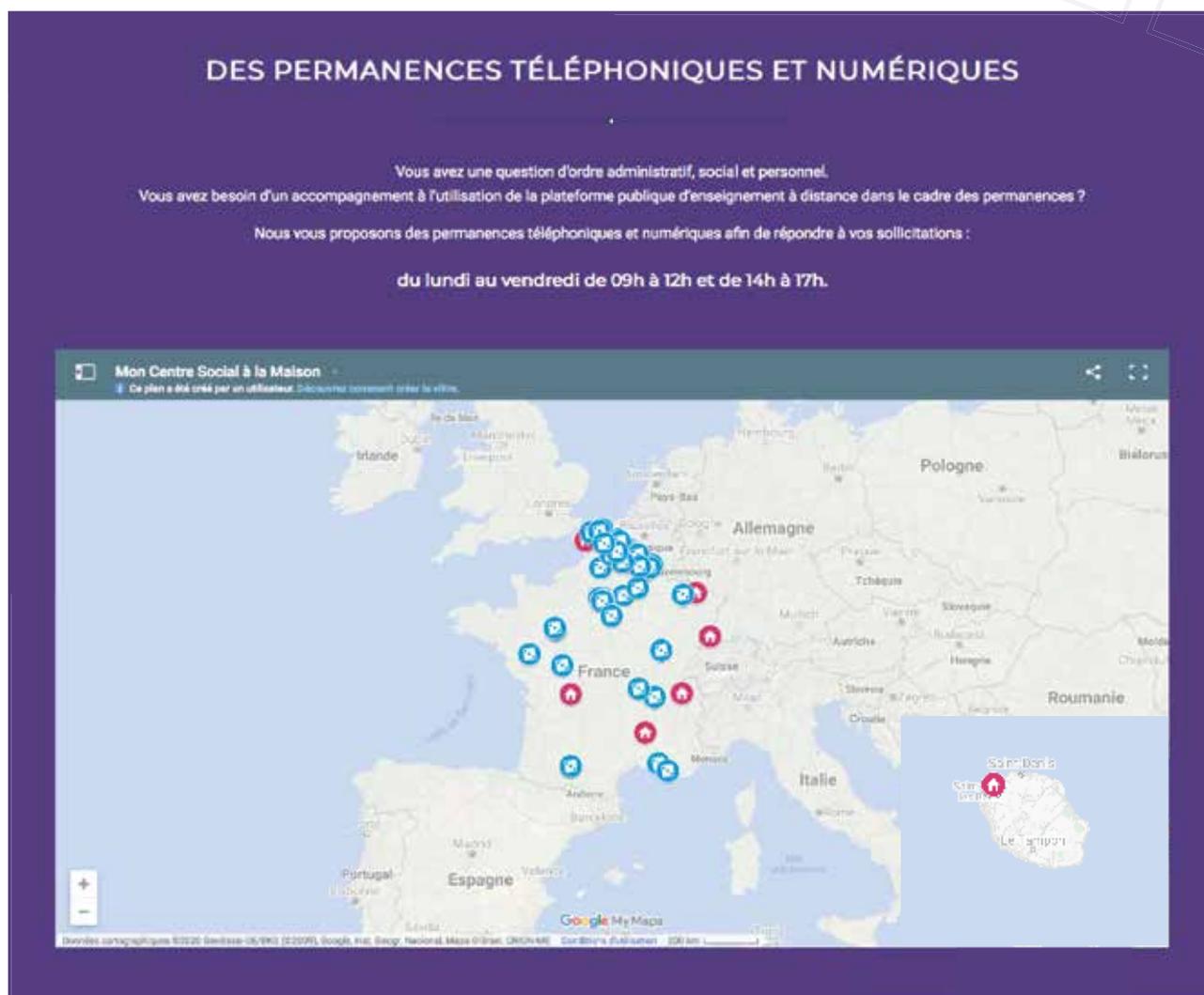
DES PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES NUMÉRIQUES

Chaque Centre Social Connecté a mis en place des outils pour organiser des permanences téléphoniques. Chaque structure a pu indiquer ses propres initiatives et numéros sur la plateforme « Mon Centre Social à la Maison ». Nous avons accompagné des Centres Sociaux dans la découverte de solutions de standards dématérialisées comme « Mon Standard Facile » permettant de rediriger les appels en fonction des horaires et des thématiques à un collaborateur dédié, ou encore dans la mise en place de Chat sur certains sites Internet.

Au quotidien, les permanences téléphoniques ont permis de soutenir et organiser une action d'urgence pour les populations.

- ▶ Les habitants pouvaient faire remonter leurs besoins par ce biais. Les Centres Sociaux organisaient alors les actions de mise en œuvre pour aider les publics les plus vulnérables à distance ou en présentiel.
- ▶ Accompagnement dans les démarches administratives (CAF, Pôle Emploi, Déclaration d'Impôts...)
- ▶ Organisation d'appel aux personnes isolées sur les territoires
- ▶ Permanences de photocopies pour la réalisation des devoirs
- ▶ Utilisation et accompagnement des sites ou applications pour retirer ses courses ou médicaments ...

61



Cartographie des Centres Sociaux participants

On constate ici l'impact du projet dans les différentes régions de France et des DOM-TOM.

DES ANIMATIONS QUOTIDIENNES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Nous avons proposé durant 6 semaines des animations quotidiennes à destination des habitants : numérique, sport, culture, activité manuelle, scientifique, cuisine en Live, lecture du soir, conférences thématiques, Quizz en Live, etc.

L'objectif était de proposer aux habitants une programmation d'activités comme dans un centre social à distance. L'ensemble des activités étaient diffusées via les réseaux sociaux et disponibles en téléchargement sur la plateforme.

Ces vidéos ont été produites par les équipes des Centres Sociaux Connectés du projet ou par des associations partenaires sur les territoires.

Au total plus de 60 activités interactives ont été publiées et nous référençons plus de 40 000 vues des vidéos sur les réseaux sociaux pendant la période de confinement. Ces chiffres ne comprennent pas les téléchargements et les republications.



ACCUEIL | LE PROJET | ÉVÈNEMENTS | MON CENTRE SOCIAL À LA MAISON | LES PROTOTYPES | L'ESSAIMAGE | CONTACT

LES DÉFIS FAMILLE

Sur la page Facebook des « Centres Sociaux Connectés » ainsi que sur les pages Facebook des centres sociaux, découvrez nos défis à vivre en famille. Envoyez-nous vos réponses par photo via Facebook sur les pages des centres sociaux (en commentaire, en message privé) ou par email : lesdefisenfamille@csconnectes.eu

Les Centres Sociaux Connectés seront présents pour animer, former et accompagner les familles.

Mon Centre Social à la Maison - Programmation

LUNDI 04/05	MARDI 05/05	MERCREDI 06/05	JEUDI 07/05	VENDREDI 08/05
11h00 Initiation Hip-Hop en partenariat avec STREET'S LIGHT ÉCOLE DE DANSE	11h00 Gym Douce	11h00 Atelier apprentissage de la magie pour les enfants	11h00 Le tuto numérique : - à la découverte de Duolingo -	11h00 Initiation à la danse orientale
17h00 L'anglais en douceur avec Linguistic Loustic	17h00 Atelier sportif parents/enfants en partenariat avec GINKGO SPORT	17h00 Activité manuelle pour les enfants.	17h00 Atelier cuisine en live !	14h00 Chatter avec nous
		19h00 Histoires du soir pour les petits		17h00 Jus de Citron en partenariat avec les petits débouillards

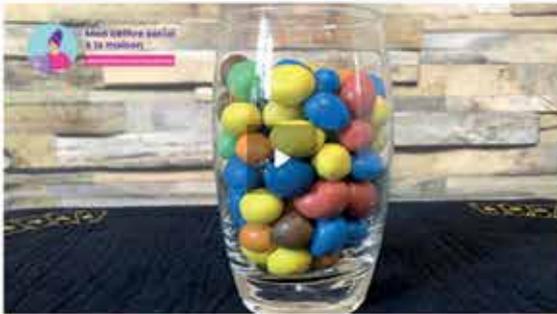
A suivre en direct sur notre page [facebook](#) et sur alamaison.csconnectes.eu

L'opération #Centres Sociaux Connectés 2.0 est cofinancée par l'Union Européenne dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France et le CGET.

Atelier Numérique



Défis Famille



📄 Ouvrir la photo dans un nouvel onglet

Anglais



📄 Télécharger le coloriage



📄 Télécharger le coloriage



Extrait de la plateforme avec un exemple de planning d'animation à la semaine

DES FORMATIONS À DESTINATION DES SALARIÉS

Après une dynamique réussie auprès des habitants, nous avons intégré la question de la formation, de l'acculturation des salariés des Centres Sociaux. En ce sens, nous avons ainsi organisé 30 formations à destination de plus de 100 salariés des centres sociaux :

Les outils collaboratifs pendant le confinement : une formation permettant aux salariés de découvrir les nouveaux outils de communication interne et de travail collaboratif : Slack, Zoom, Jitsi, Google Drive...

Les alertes SMS : Impulsé dans le cadre des chantiers d'innovations des Centres Sociaux Connectés, l'outil a été essayé dans les centres sociaux afin de maintenir le lien social avec les habitants durant le confinement.

Quand les enfants deviennent pros : Nous avons présenté le prototype afin que d'autres Centres Sociaux puissent participer également à la dynamique de la plateforme.

Les bons clics : une formation autour de l'outil d'Emmaüs Connect et de We Tech Care. Cette plateforme permet d'évaluer l'autonomie numérique des publics, accompagner et former sur l'utilisation de l'ordinateur et d'internet.

Promeneurs du Net : Cette formation à destination des animateurs enfance et jeunesse avait pour objectif de sensibiliser les acteurs sur l'accompagnement des jeunes sur les réseaux sociaux.

Les bornes e-administration : Impulsée dans le cadre des chantiers d'innovations des Centres Sociaux Connectés, la borne e-administration a été essayée dans les centres sociaux afin de préparer l'après confinement.

Formation numérique à distance

Mon centre social à la maison
alamaison.csconnectes.eu

centres sociaux connectés

INSCRIPTION CLÔTURÉE : Mon Centre Social à la Maison - Formations Salariés #2

Dans le cadre du confinement, nous vous proposons des formations numériques à distance. Les formations seront animées sur Zoom ou Jitsi. Le lien vous sera communiqué la veille de la formation.

*Obligatoire

INSCRIPTION CLÔTURÉE

Formation numérique à distance

Vendredi 24 Avril à 10h30 Mardi 28 Avril à 10h30 Mercredi 03 Mai à 14h30	Mardi 28 Avril à 14h30 Jeudi 30 Avril à 15h30	Jeudi 04 Mai à 14h30 Mardi 05 Mai à 14h30
Les outils collaboratifs pendant le confinement	Mettre en place une borne e-administration à l'accueil de mon centre social	La plateforme « Les Bons Clics »

centres sociaux connectés

Mon centre social à la maison
alamaison.csconnectes.eu

#2 Connexions solidaires

Plus que jamais, le confinement a démontré que les problématiques d'accès au numérique étaient toujours aussi présentes dans les territoires. « L'école à la Maison » a renforcé les inégalités sociales et a renforcé la « fracture numérique » des familles les plus précaires. En ce sens, nous avons, en partenariat avec la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas de Calais, Emmaüs Connect, la Métropole Européenne de Lille et la ville de Lille, recueilli les besoins d'accès aux outils numériques auprès des familles des territoires et notamment des QPV. À la suite d'une enquête réalisée auprès des centres sociaux métropolitain, nous avons constaté que plus de 650 familles adhérentes des centres sociaux avaient besoin d'accès au numérique pendant confinement.

Une distribution de matériel numérique a été réalisée auprès de 170 familles de la Métropole Européenne de Lille*, se traduisant par les dons de :

- ▶ **38 smartphones**
- ▶ **10 téléphones**
- ▶ **12 tablettes**
- ▶ **106 ordinateurs**
- ▶ **57 connexions d'urgence à internet.**

Ce dispositif sera complété durant les prochains mois par une distribution de tablettes à destination des Séniors dans les Hauts de France*.

Sur le format des formations, 100% des répondants à nos enquêtes ont apprécié le format des formations.

LA BOÎTE À IDÉES :

Dans le cadre de notre enquête de satisfaction, nous avons sollicité les centres sociaux sur les nouveaux services qu'ils souhaiteraient disposer.

Majoritairement, les demandes se formalisent avant tout autour de l'axe de formation, des réseaux sociaux, de la place des bénévoles, des enjeux démocratiques et du travail en équipe à distance...

Certaines structures souhaitent disposer d'une plateforme de ressources collaboratives, permettant de partager des idées, des ressources entre salariés des centres sociaux. La plateforme « Digitalicentre » impulsée par la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais dans le cadre de la Phase 2 de l'opération Centres Sociaux Connectés sur la MEL pourrait être un premier levier.



*en date du 13/05/2020

#3 Le confinement et ses constats

Cette crise de la COVID-19 a confirmé que le numérique est un enjeu prioritaire que chaque Centre Social doit porter de manière transversale dans son projet social. Plus que jamais, la dynamique des Centres Sociaux Connectés a démontré son importance auprès de structures de territoires qu'ils aient déjà engagés, ou pas, une dynamique en ce sens.

Cette crise sanitaire inédite aura mis en lumière les enjeux sociaux et sociétaux liés à l'inclusion numérique. Nous pensons qu'il est important d'entreprendre plusieurs démarches opérationnelles très rapidement :

- ▶ Renforcer la dématérialisation et la digitalisation des centres sociaux afin de maintenir une offre de service à distance,
- ▶ Favoriser la mise à jour de nos outils de suivi des habitants sur nos territoires afin de faciliter la prise de contact et la mise en place d'une action ciblée qui ne soit pas une réponse à une situation exceptionnelle. La situation d'urgence est représentative du quotidien de nombreuses familles sur nos territoires d'intervention,
- ▶ Equiper les familles les plus modestes en équipements numériques et accompagner la montée en compétence nécessaire des publics,
- ▶ Former les salariés et les bénévoles aux nouveaux outils collaboratifs favorisant le travail à distance, le travail collaboratif et la communication interne,
- ▶ Former les habitants à l'utilisation des nouveaux systèmes de communication et d'apprentissage,
- ▶ Equiper les salariés des centres sociaux de matériels nomades afin de permettre le télétravail,
- ▶ Proposer en complémentarité des offres éducatives en présentielles des activités dématérialisées.

#4 « Mon Centre Social à la Maison » en quelques chiffres

PLUS DE : **45 000**

PAGES VUES SUR LA
PLATEFORME PENDANT LE
CONFINEMENT

PLUS DE : **40 000**

VUES SUR LES VIDÉOS SUR LES
RÉSEAUX SOCIAUX,

PLUS DE : **70**

CENTRES SOCIAUX EN FRANCE
ONT PARTAGÉ LES ACTIVITÉS
QUOTIDIENNES SUR LES
RÉSEAUX SOCIAUX

PLUS DE : **40**

CENTRES SOCIAUX ONT
ANIMÉS ET PARTICIPÉS À
L'ENSEMBLE DU DISPOSITIF.

PLUS DE : **50**

RESSOURCES RÉFÉRENCÉES.

PLUS DE : **60**

ACTIVITÉS INTERACTIVITÉS
PUBLIÉES SUR LA PLATEFORME
ET LES CENTRES SOCIAUX.

PLUS DE : **100**

DEMANDES DE PARTICIPATION
AUX FORMATIONS

30

FORMATIONS ORGANISÉES À
DESTINATION DES SALARIÉS.

130

FAMILLES BÉNÉFICIAIRES
DES DONS DE MATÉRIELS
NUMÉRIQUES.

#5 Revue de presse

68

- ① 23/04/2020 – BFM : <https://www.bfmtv.com/tech/le-confinement-accroît-l-effet-de-la-fracture-numerique-1899188.html>
- ② 23/04/2020 – France 3 : <https://france3-regions.francetvinfo.fr/hauts-de-france/nord-0/coronavirus-confinement-lille-emmaus-connect-s-active-contre-precarite-numerique-1819900.html>
- ③ 23/04/2020 – Ouest de France : <https://www.ouest-france.fr/sante/virus/coronavirus/confinement/quand-la-fracture-numerique-rend-le-confinement-insupportable-6815224>
- ④ 23/04/2020 – Sud-Ouest : <https://www.sudouest.fr/2020/04/23/coronavirus-quand-le-confinement-accroît-les-effets-de-la-fracture-numerique-7433031-10861.php>
- ⑤ 23/04/2020 – Maddynews : <https://www.maddynews.com/2020/04/23/confinement-fracture-numerique/>
- ⑥ 23/04/2020 – L'Info Durable : <https://www.linfordurable.fr/connecter-durgence-quand-le-confinement-accroît-leffet-de-la-fracture-numerique-17642>
- ⑦ 04/04/2020 – Le journal de l'animation : <https://www.jdanimation.fr/actualites/covid-19-temoignage-de-florian-soudain-coordonateur-de-projet-dans-le-nord-le-lien-social>
- ⑧ 31/03/2020 – Zoom sur Lille : <https://www.zoomsurville.fr/actualites/covid-19-la-ville-de-lille-et-emmaus-connect-lance-un-appel-a-la-solidarite-pour-lutter-contre-la-precarite-numerique>
- ⑨ 26/03/2020 – Magazine « La Vie » : http://www.lavie.fr/prix-esperance/agir/le-web-au-secours-des-familles-en-difficulte-24-03-2020-104874_1093.php
- ⑩ 23/03/2020 – Le Monde : https://www.lemonde.fr/societe/article/2020/03/23/coronavirus-dans-les-quartiers-populaires-l-incomprehension-face-aux-mesures-de-confinement_6034060_3224.html
- ⑪ 20/03/2020 – La Voix du Nord : <https://www.lavoixdunord.fr/729244/article/2020-03-20/mon-centre-social-la-maison-avec-les-centres-sociaux-connectes-de-la-metropole>
- ⑫ LA CRESS Hauts de France : <https://www.esshdf.org/a-propos-ess/actualites/temoignage-ndeg1-essteam>



#6 Remerciements

Le maintien de l'activité n'aurait pas pu se faire sans un travail de coopération exemplaire : les équipes Centres Sociaux Connectés pour leur investissement sans faille, la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas de Calais, la Fédération Nationale des Centres Sociaux, nos financeurs et partenaires privilégiés : la Métropole Européenne de Lille, l'Etat, la Caisse d'Allocations Familiales du Nord, le département du Nord, le FEDER, la région des Hauts-de-France, les villes de Lille, Tourcoing et Roubaix.

Nos nombreux partenaires opérationnels : Ginkgo Sport, Linguistic Loustic, Fit Justine, les Petits Débrouillards, Street's Light ainsi que les autres opérations FEDER Centres Sociaux Connectés dans les Hauts-de-France.

Merci à eux !

SOUS L'IMPULSION DE



Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau

194 rue Vaisseau le Vengeur 59000 Lille
03 20 16 84 30 - 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



Centre Social Projet Faubourg de Béthune

65 rue Saint-Bernard 59000 Lille
03 20 92 21 49 - www.association-projet.org



Centre Social Intercommunal La Maison du Chemin Rouge

80 Chemin Rouge 59155 Faches-Thumesnil
www.cheminrouge.fr



Association ESS TEAM

23 boulevard Constantin Descat 59200 Tourcoing
<https://essteam.fr/>



Centre Socioculturel Belencontre et Phalempins

216 rue Ingres 59200 Tourcoing
03 20 94 13 57 - www.agcscbp.org



Maison de Développement Social Echo

60 rue d'Oran 59100 Roubaix
03 20 26 04 11 - 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



Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-De-Calais

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

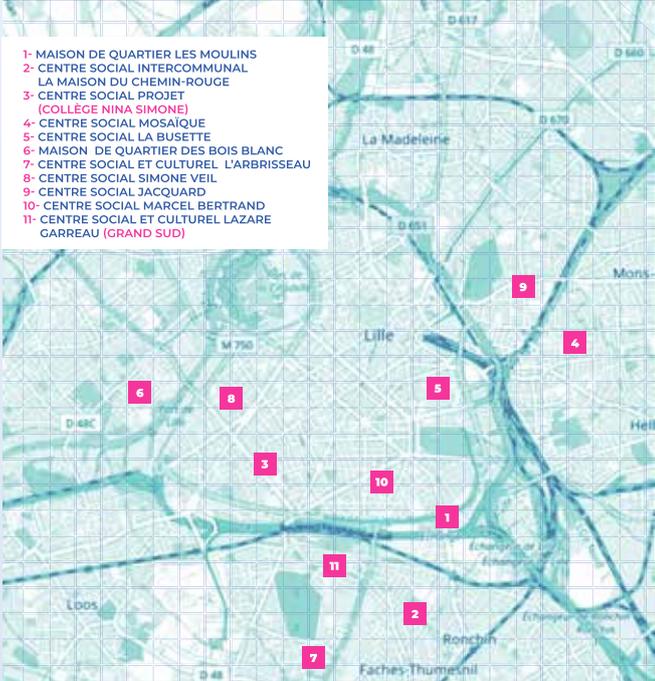


Fédération Nationale des Centres Sociaux

10 Rue Montcalm, 75018 Paris
01 53 09 96 16

LES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS COMMUNICATION VISUELLE





1- MAISON DE QUARTIER LES MOULINS
2- CENTRE SOCIAL INTERCOMMUNAL LA MAISON DU CHEMIN-ROUGE
3- CENTRE SOCIAL PROJET (COLLEGE NINA SIMONE)
4- CENTRE SOCIAL MOSAÏQUE
5- CENTRE SOCIAL LA BUSEITTE
6- MAISON DE QUARTIER DES BOIS BLANC
7- CENTRE SOCIAL ET CULTUREL L'ARBRISSEAU
8- CENTRE SOCIAL SIMONE VEIL
9- CENTRE SOCIAL JACQUARD
10- CENTRE SOCIAL MARCEL BERTRAND
11- CENTRE SOCIAL ET CULTUREL LAZARE GARREAU (GRAND SUD)

Cet été, les Centres Sociaux Connectés présentent :

Les Escales NUMÉRIQUES

Des animations numériques au cœur des quartiers de Lille

centres sociaux connectés

www.csconnectes.eu

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

centres sociaux connectés

CALENDRIER DES DATES

RETROUVEZ-NOUS TOUT L'ÉTÉ DANS LES 4 COINS DE LILLE !

LUNDI 20 JUILLET 14h-17h	MAISON DE QUARTIER LES MOULINS 1 rue Armand Carrel 59000 Lille mdqmoulins@orange.fr 03 20 53 45 05	LUNDI 17 AOÛT 14h-17h30	MAISON DE QUARTIER DES BOIS BLANC 60 Rue du Général de la Bourdonnaye 59000 Lille centresocial@mqbb.fr 03 20 09 76 94
MARDI 21 JUILLET 15h30-18h30	CENTRE SOCIAL INTERCOMMUNAL LA MAISON DU CHEMIN ROUGE 80 Chemin des Margueritois 59 155 Faches-Thumesnil bonjour@cheminrouge.fr 03 20 88 32 02	MARDI 18 AOÛT 15h-18h	CENTRE SOCIAL ET CULTUREL L'ARBRISSEAU 194 Rue Vaisseau le Vengeur 59000 Lille contact@larbrisseau.com 03 20 16 84 30
VENDREDI 28 AOÛT 15h30-18h30	CENTRE SOCIAL PROJET Au collège Nina Simone 53 Bd Montebello 59000 Lille contact@association-projet.org 03 20 92 21 49	MERCREDI 19 AOÛT 14h-17h	CENTRE SOCIAL SIMONE VEIL 77 Rue Philippe-Laurent Roland 59000 Lille csvaubanesquemes@gmail.com 03 20 03 94 16
JEUDI 23 JUILLET 14h-17h	CENTRE SOCIAL MOSAÏQUE 30 Rue Cabanis 59000 Lille mosaique@wanadoo.fr 03 20 56 72 61	JEUDI 20 AOÛT 14h-17h	CENTRE SOCIAL ALBERT JACQUARD 113-115 Rue Saint-Gabriel 59800 Lille contact@csjacquard.fr 03 20 51 90 47
VENDREDI 24 JUILLET 14h-17h	CENTRE SOCIAL LA BUSEITTE 1 Rue Georges Lefebvre 59000 Lille es.acceuil@labusette.fr 03 20 49 02 53	VENDREDI 21 AOÛT 14h-17h	CENTRE SOCIAL MARCEL BERTRAND 19 Rue Lamartine 59000 Lille C.S.M.B@wanadoo.fr 03 20 05 53 84
		SAMEDI 22 AOÛT 15h-18h	CENTRE SOCIAL ET CULTUREL LAZARE GARREAU dans le cadre de « Nos Quartiers d'Été » Au Grand Sud 50 Rue de l'Europe 59000 Lille contact@cslg.org 03 28 55 38 20

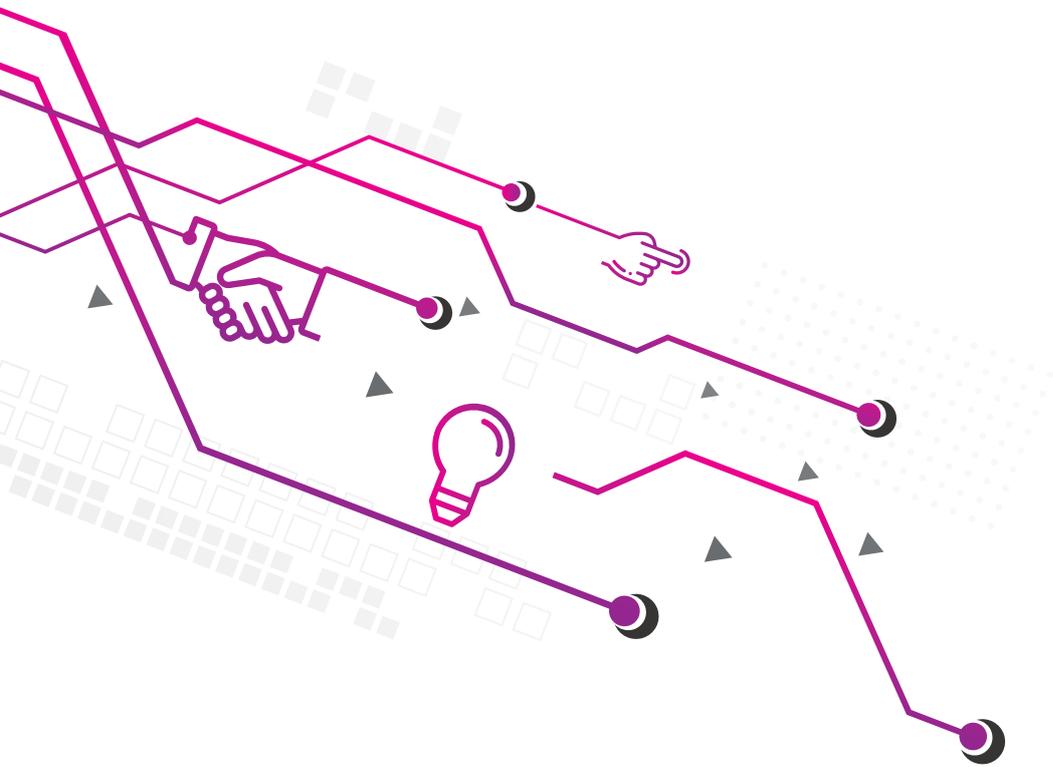
Nous vous prions de contacter le centre social organisateur afin de prendre connaissance des modalités d'accès et d'inscription.

IMPRIMANTE 3D
Venez essayer notre imprimante et découvrir la modélisation 3D. Vous pourrez, si vous êtes sage, repartir avec des goodies.

CODING AVEC LA MALLE D'ALJE
Des animations parentales autour de la thématique du numérique vous seront proposées mais en évitant l'exposition aux écrans. Ainsi votre enfant pourra développer des nouvelles compétences numériques.

QUIZ INTERACTIF
Plutôt enfant du numérique ou néophyte ? En apprendre plus sur le numérique mais de manière ludique, ça vous dit ?

E-SPORT
Lutter contre le décrochage scolaire grâce aux jeux vidéo, oui c'est possible. C'est même le pari de notre partenaire : l'association Legacy de Faubourg de Béthune.



CAPSULES

QPV CONNECTÉS ?

- ▶ Interview de Simon Maréchal d'Emmaüs Connect
https://www.youtube.com/watch?v=N1xt7sGZ7fs&list=PLblmsMT0P_GynaObHVBPifuf9X2D90Umt
- ▶ Interview d'Emmanuel Vandamme président de Pop, Les Assembleurs et la MedNum.
https://www.youtube.com/watch?v=SpYZnt4sJe0&list=PLblmsMT0P_GynaObHVBPifuf9X2D90Umt&index=20
- ▶ Interview de Jamel Medjahed Directeur de la structure Efficiencie qui nous parle de ses actions d'inclusion numérique sur les QPV
https://www.youtube.com/watch?v=C2UgWhB7RTc&list=PLblmsMT0P_GynaObHVBPifuf9X2D90Umt&index=19
- ▶ Interview de Tarik Lakel de Reconnect qui nous livre sa vision de l'inclusion numérique en quartiers politique de la ville.
https://www.youtube.com/watch?v=GvMG4jS4WfE&list=PLblmsMT0P_GynaObHVBPifuf9X2D90Umt&index=18
- ▶ Interview de Margaut, numéricienne pour le projet Douai#3.0 nous donne sa vision des enjeux de l'inclusion numérique dans les QPV.
https://www.youtube.com/watch?v=llgPBk0QRjY&list=PLblmsMT0P_GynaObHVBPifuf9X2D90Umt&index=17
- ▶ Interview de Cléa Fianza, actrice de l'inclusion numérique sur les QPV au sein de l'association Dev&You
https://www.youtube.com/watch?v=W9n_9tIYmCw
- ▶ Interview de Gwendoline, Responsable du dispositif Wi-Filles au sein de FACEMEL nous fait part des enjeux d'inclusion numérique sur les publics prioritaires.
<https://www.youtube.com/watch?v=q-s2znLWL-U>
- ▶ Interview de Thierry Coulomb Fédération des CS du Nord-Pas-de-Calais
<https://www.youtube.com/watch?v=aoSusV2NErI>
- ▶ Interview de Mathilde de Beaune responsable du programme Yes We Web - Vitamine T
<https://www.youtube.com/watch?v=NbRv9PRvG9M>
- ▶ Interview de Catherine Girard Directrice du CCAS Amiens
<https://www.youtube.com/watch?v=vFhzxGLxMYM>
- ▶ Interview de Florian Soudain Coordinateur de l'opération Centres Sociaux Connectés du Croissant Sud de la Metropole Européenne de Lille
https://www.youtube.com/watch?v=_inGRovP8Vs



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

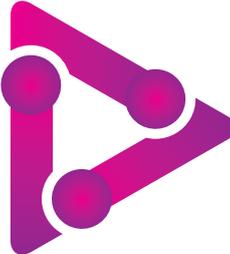
Centre Social La Maison pour tous du Virolois - Tourcoing

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