

LES PETITS DEJEUNERS DE L'INCLUSION NUMERIQUE #1
VENDREDI 30 SEPTEMBRE 2022

PÔLE PROXIMITÉ ET CITOYENNETÉ

Ville de Roubaix

Direction Politique de la ville – Coordination des
Mairies de quartier et Participation citoyenne

Affaire suivie par : David Vanhoutte

Roubaix, le 30/09/2022

T. : 07 88 95 77 06

Aux membres du réseau
roubaisien des acteurs de
l'inclusion numérique

Étaient présents :

Pour *AD3S Hauts-de-France* : SIX Thérèse (Conseillère numérique)

Pour *Amitié Partage* : HAUTCOEUR Stéphanie (Conseillère en insertion professionnelle)

Pour *ICIÉLÀ* : CHEZEAU Nicolas (Chargé de mission numérique)

Pour le *CCAS de Roubaix* : GAMBIER Roman (Conseiller numérique), KERBOUA Mustapha (Réfèrent actions collectives)

Pour le *Centre social Assia Djebar* : ALA Najat (Ecrivaine publique), BOONE Aurore (Poste liaison familles-écoles-quartier)

Pour le *Centre social de l'Alma* : VALIN Alexandre (Chargé de mission numérique)

Pour le *Centre social de l'Hommelet* : BENNAI Nadia, DEVOS Cindy (Coordinatrice du Pôle Insertion Adultes et Familles)

Pour le *Centre social ECHO* : BOUFERKAS Faïza (Responsable de l'accompagnement à la Scolarité)

Pour le *Centre social Fresnoy-Mackellerie* : ALLACHE Lakhdar (Ecrivain public), VILLEZ Stéphanie (Coordinatrice de pôle)

Pour le *Centre social Pile Sainte-Elisabeth* : THAMMAVONG Frederic (Poste liaison familles-écoles-quartier)

Pour le *Comité de quartier de l'Hommelet* : MAGALHAES Sophie (Journaliste)

Pour le *Comité de quartier du Pile* : KHAMALLAH Sabrina

Pour le *Comité de quartier Servir* : TOUIMI Fatiha (Directrice)

Pour *Emmaüs Connect* : ABES Aldjia (Responsable de projet), DELEPIERRE-TISON Marie (Responsable des points d'accueil)

Pour la *Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais* : GIULIANA Jean-Baptiste (Coordinateur territorial " Centres Sociaux Connectés - Versant Nord Est de la MEL ")

Pour *Interfaces* : BENSELEM Karim (Manager des ateliers extérieurs), FLORENT Frédéric (Coordinateurs des médiateurs)

Pour *Konexio Lille* : DONDEYNE Jérôme, THIEFFRY Laurent (Responsable de développement)

Pour la *Condition Publique* : CUNAT Philippe (Responsable développement et innovation sociale)

Pour la *Cravate Solidaire Lille* : BERTHAULT Vincent (Directeur)

Pour la *MDA de Roubaix* : LAUWERS Thomas (Chargé de projets)

Pour la *MiE du Roubaisis* : MAHIEU Justine (Chargée de projet)

Pour *Mozaïk* : PAWLICKOWSKI Julie (Responsable de l'antenne Mozaïk Hauts-de-France)

Pour *Ouest en folly's* : THIRION Christiane (Bénévole)

Pour la *Ville de Roubaix* : ATTANGBE Frédéric (Conseiller numérique), BELGAÏD Anne Sophie (Direction de la Coordination des mairies de quartiers, de la Politique de la ville et de la Participation citoyenne), BOUTARTOUR Nadia (Cheffe de projet des quartiers Ouest), CHEURFI Houria (Chargée de mission citoyenneté et animation territoriale), DUFRESNOY Clara (Cheffe de projet des quartiers Nord), EUSTACHE Marie (Direction de la Maison des services Est – *France services*), FONTEYNE Aurélie (Responsable Système d'information géographique), GAY Emmanuelle (Coordonnatrice Cité de l'Emploi), GLADYSZ-SEBILLE Magali (Conseillère déléguée à la Relation citoyenne et à la Lutte contre la fracture numérique), HANGARD Sandrine (Cheffe de projet des quartiers Centre), KERJEAN Mathilde (Cheffe de projet des quartiers Sud), LECOCQ Coraline (Chargée de mission Evaluation des actions du contrat de ville – Mission écrivain public), PERARD Maité (Référente médiation numérique de la Médiathèque), RAULT Léane (Chargée de projet insertion professionnelle, formation, emploi), SIOEN Marie (Responsable du Service Politique de la ville), VANHOUTTE David (Chargé de mission Médiation et citoyenneté numériques), VANTROYS Alain (Direction des démarches administratives)

Pour *Voisin Malin* : CLET Marie-Laure (Responsable de site – Roubaix)

Etaient excusés :

BELEMBERT Louisa (Ecrivain public à Amitié Partage), CARREL Adrian (Labo 129 Collectif Otium), DELCOURT Charlotte (Direction du Centre social de l'Hommelet), GUETTICHE Ahmed (Responsable du Pôle Ressources Jeunesse Nord pour la Ville de Roubaix), LADJALI Abdel Malik (Comité de quartier du Pile), LAZZARO Pierre-François (Conseiller spécial auprès du Maire de la Ville de Roubaix), LEKSOURI Khédija (Encadrante de service Accueils centraux Vivacité, standard, pré-accueil de la Ville de Roubaix), LEMOINE Marine (Directrice adjointe de l'Association Ressource pour La Réussite Éducative), MASSA Olivier (Responsable du Plan Local d'Insertion par l'Emploi de Roubaix - Lys lez Lannoy - Leers pour la MiE du Roubaix), RAVEZ Ana (Chargée de mission auprès de la Cravate Solidaire Lille), SOÉTAERT Séverine (Direction générale du CCAS de Roubaix)

Ouverture de séance et ordre du jour

“ Prévenir les risques d'exclusion liés au mouvement de transition numérique et construire une méthodologie d'actions orientée vers les usagers ne peut se faire qu'en mettant tout le monde autour de la table, et votre présence enthousiasmante en est la preuve. ”

Magali Gladysz-Sebille

En ouverture de séance, Magali Gladysz-Sebille, conseillère municipale déléguée à la relation citoyenne et à la lutte contre la fracture numérique, souhaite la bienvenue à l'ensemble des participants ; puis, avant la présentation de l'ordre du jour, rappelle les enjeux locaux liés au mouvement de transition numérique.

Moteur de la transition numérique, le mouvement de dématérialisation des services publics a modernisé la société, mais a structurellement éloigné de leurs droits les populations les plus démunies et confronté les administrations à un défi d'efficience pour faire évoluer leurs pratiques dans leur relation aux usagers.

Selon l'INSEE, l'illectronisme désigne “ le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou de ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle). ”

INSEE – 2019

La question de **l'inclusion numérique est devenue un enjeu de cohésion sociale et de développement local**, faisant émerger un ensemble varié de dispositifs et d'initiatives.

L'INSEE s'appuie en complément sur le travail de l'agence européenne Eurostat qui distingue quatre domaines de compétences numériques :

1. recherche d'information en ligne (services marchands ou administratifs) ;
2. communication (courriels, réseaux sociaux...) ;
3. résolution de problèmes (installer une application, accéder à son compte bancaire en ligne...) ;
4. usage de logiciels (traitement de texte...).

Pour l'INSEE, “ est en situation d'illectronisme toute personne ne possédant aucune de ces quatre compétences de base. ”

En 2021, l'utilisation sécurisée est venue compléter ces quatre domaines de compétences.

Eurostat – 2021

A Roubaix, les centres sociaux, les associations de proximité, les acteurs investis dans le champ de l'éducation et du numérique, les services municipaux et ceux du CCAS œuvrent au quotidien afin de répondre aux défis d'usage et d'accessibilité des outils numériques et des services dématérialisés qui touchent de nombreux habitants dans leur vie au quotidien.

En contrepoint, les Cahiers de l'inclusion numérique précise que “ l'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. ”

Cahiers de l'inclusion numérique – 2014

Par la délibération cadre n° 0133 du 8 avril 2021, la Ville de Roubaix a défini les orientations de son intervention pour aborder ces défis et les inégalités qui leurs sont liées dans le cadre d'une **stratégie partenariale bâtie sur le développement d'un réseau composé des acteurs roubaisiens investis dans le champ de l'inclusion numérique.**

En octobre 2021, la Maison des services sise avenue de Verdun a reçu le label “ *France services* ” et rejoint cet ensemble d’acteurs, bénéficiant ainsi d’un conseiller numérique dédié en donnant accès aux principaux organismes de services publics dans même lieu.

Suivant les opérations de rapprochements déjà engagées en matière de Politique de la ville de différents réseaux d’acteurs sur des échelles géographiques complémentaires, la direction Politique de la ville – Coordination des mairies de quartier et Participation citoyenne a mobilisé l’ensemble de ces acteurs autour d’un petit-déjeuner, ce 30 septembre.

Ce moment convivial préfigurant le réseau à la base du projet local d’inclusion numérique se veut un évènement régulier.

Ce réseau vise la connexion des acteurs sociaux, des acteurs éducatifs, des acteurs de la participation citoyenne et des acteurs numériques. **Il a vocation à devenir un espace ressource pour ses membres.**

A Roubaix, l’espace labellisé “ *France services* ” au sein de la mairie des quartiers Est met sept ordinateurs à disposition du public, dont un spécialisé pour les personnes en situation de handicap. Deux médiateurs numériques formés aux différents usages accompagnent les habitants. Un nouvel espace labellisé vient d’ouvrir dans les locaux de la Poste du quartier de l’Épeule.

“ *France services est un nouveau modèle d’accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l’endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d’accéder aux services publics et d’être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.* ”

Agence nationale de la cohésion des territoires – 2021

Conseiller numérique “ *France services* ” est un dispositif national visant à accroître les compétences numériques des habitants d’un territoire, avec un accompagnement humain à l’écoute des attentes des citoyens. L’État finance la formation et le déploiement de 4 000 conseillers sur une durée de deux ans pour les collectivités, les établissements publics ou les associations.

Conseiller numérique – 2022

Prenant la suite de Magali Gladysz-Sebille, Anne-Sophie Belgaid, directrice Politique de la ville - Coordination des mairies de quartier et Participation citoyenne, présente l’ordre du jour comme suit :

Présentations en plénière : de 9:15 à 10 heures

1. Orientations du programme de travail et des objectifs
2. Recensement de l’offre
3. Ressources et outils complémentaires
4. Résultats de l’étude “ *Numérique et Parentalité* ”

Ateliers participatifs : de 10:15 à 11:15 heures

1. Cinq tables rondes animées par les agents des services Politique de la ville et Participation citoyenne
2. Travail collaboratif de diagnostic réalisé sous forme de métaplans suivant trois axes :
 - a. Partage des besoins : en tant que professionnel et du point de vue de l’habitant
 - b. Partage des actions menées ou connues et des manques : sensibilisation, formation, équipement, communication
 - c. Préfiguration d’un réseau des acteurs du numérique : mes attentes, mes engagements
3. Restitution dynamique

1. Présentations en plénière

Face à la dématérialisation des démarches administratives, l'inclusion numérique engage une pluralité d'acteurs dont le travail d'accompagnement se trouve transformé : acteurs sociaux, acteurs socio-éducatifs, médiateurs sociaux et numériques, etc. Mise en commun à la lumière des présentations proposées en plénière, cette diversité professionnelle et culturelle se transforme en ressource et devient un levier du développement local.

Orientations du programme de travail et des objectifs

Anne Sophie Belgaïd

De la diversité des acteurs et des actions

S'adossant à la réalité de cette ressource plurielle, la délibération cadre évoquée en ouverture vise à mobiliser et à fédérer ces acteurs au sein d'un réseau dédié au développement de parcours d'inclusion numérique : de la sensibilisation à l'accompagnement renforcé.

Ce cadre d'intervention a pour **objectif principal l'autonomisation des usagers dans l'accomplissement des démarches administratives dématérialisées et l'accès aux droits**. Il fonde la **mise en place d'un plan local d'actions appropriées sur la réalisation d'un diagnostic**, structuré en quatre étapes :

- détermination du public cible ;
- recensement de l'offre existante en termes d'accompagnement et de formation ;
- recensement des besoins en termes de dispositifs, d'équipement et de connexion à internet à tarifs dits sociaux ;
- valorisation de l'existant et identification des manques.

Le plan d'inclusion numérique comporte lui-même quatre volets :

1. Réseau des acteurs et espaces d'échanges
2. Parcours numériques et offre de médiation
3. Education au numérique et éducation à la citoyenneté
4. Communication sur l'offre numérique aux professionnels et auprès des habitants

Le plan vise à s'inscrire dans une logique de capacitation et d'émancipation citoyennes intégrant l'éducation aux usages, en s'appuyant sur les potentiels des habitants et les leviers créatifs du numérique comme les *FAB LABS* ou les tiers-lieux.

Cette démarche trouve appui dans le travail de **refonte de la Politique de la ville**, pour être mise en relation avec la priorité n° 4 de l'appel à projet du Contrat de ville 2023 : "*prévention et lutte contre toutes les formes d'exclusion*".

En termes de ressources et d'objectif opérationnel, il s'agit de **mettre en œuvre le diagnostic par la préfiguration d'un réseau d'acteurs engagés en faveur de l'inclusion numérique**, autour de ce premier temps fort : "*LES PETITS DEJEUNERS DE L'INCLUSION NUMERIQUE*".

De la diversité des publics et des situations

La diversité des acteurs travaillant dans le champ de l'inclusion numérique est à mettre en parallèle avec la diversité des missions qu'ils assument et celles des besoins auxquels ils répondent.

Ainsi, en matière de politique publique et de projets associatifs, travailler dans le champ de l'inclusion numérique nécessite de pouvoir qualifier la diversité des besoins des populations concernées par une situation d'éloignement vis-à-vis du monde numérique.

Si le domaine d'action des organisations concernées couvre principalement l'accès aux droits des plus précaires, une pluralité de situations doit être prise en compte : de la déconnexion totale (elle-même couvrant des facteurs multiples) à l'absence d'une ou plusieurs compétences (certains publics comme les seniors étant plus durablement exclus du numérique que les autres).

Si le public précaire semble plus exposé à l'éloignement pour des raisons matérielles, le public senior l'est davantage pour des raisons de compétences. Ces différents facteurs d'éloignement et difficultés peuvent se cumuler, voire se renforcer lorsqu'ils sont associés à des problématiques d'équipement, ainsi que les recensements opérés pendant le confinement ont pu le montrer. Cette diversité devra être objectivée durant la phase de diagnostic.

Recensement de l'offre

Communément, un service de médiation numérique se définit par un accompagnement de proximité pour rendre les usagers indépendants dans le cadre des démarches administratives et au-delà. Partant de ce consensus, **le recueil des données relatives est un élément majeur du diagnostic** et un prérequis à leur intégration géomatique¹ au travers d'un outil dédié.

La mise en œuvre d'un **outil cartographique interactif, ouvert aux professionnels comme aux usagers**, doit permettre d'identifier les lieux, de repérer les besoins du territoire, de servir d'outil d'orientation et devenir **un moyen essentiel de la mise en réseau** des acteurs intervenant dans le champ de l'inclusion numérique **pour améliorer le pilotage de l'action publique** en la matière.

Dans ce champ, la finalité d'**une application cartographique, outil d'inclusion numérique par nature**, doit donc être orientée vers les cas d'usage : **connaître l'offre, orienter simplement et efficacement vers et pouvoir prendre rendez-vous avec.**

De l'étude de la médiathèque La Grand' Plage

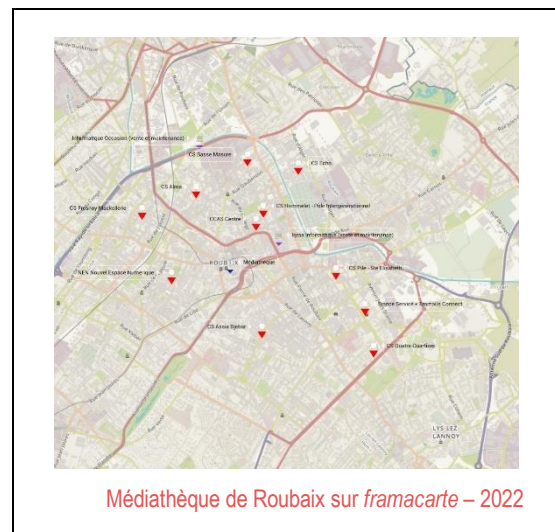
Maité Pérard

Faciliter l'accès, l'accompagnement et la formation aux outils numériques est une des missions structurantes de la médiathèque de Roubaix.

Centrale, cette infrastructure publique est aussi la plus grande en termes d'accueil et de postes informatiques mis à la disposition du public roubaisien.

Proposant régulièrement des ateliers numériques thématiques, elle constitue ainsi un point de repère local en matière de médiation numérique.

Or, la mise en œuvre et **la coordination des dispositifs de médiation numérique** d'une médiathèque **requièrent une connaissance fine des ressources territoriales et des besoins** des habitants.



1. La géomatique est un domaine professionnel s'appuyant sur le traitement des données numériques relatives aux informations et aux ressources caractérisées par une position géographique pour apporter une connaissance cartographiée et interdisciplinaire d'un territoire. Elle produit des outils numériques interactifs multidimensionnels qui apportent une aide à la décision et servent de base commune à ses différentes parties prenantes.

La médiathèque de Roubaix a donc réalisé un recensement de l'offre roubaisienne de médiation numérique entre les mois de mars et juin 2022 afin de réévaluer son positionnement au regard des complémentarités territoriales.

Le travail réalisé procède à la fois d'un **recensement des lieux, des équipements et des cas d'usage**. Parmi les équipements, qui sont des cas particuliers d'usage, ont été recensés les éléments suivants : borne tactile, imprimante et scanner. Ont été inclus dans ce recensement : le reconditionnement, le prêt et la vente de matériels. Parmi les cas d'usage, distinction a été faite entre les éléments suivants : accès libre, aide personnalisée, démarches administratives, écrivain public et ateliers d'initiation.

Quinze lieux ont été identifiés, dont la médiathèque, et **une carte expérimentale** développée à partir de l'offre de services en ligne du réseau d'éducation populaire *framsoft*.

Le service responsable du système d'information géographique (SIG) de la Ville de Roubaix est en mesure de **travailler les données recueillies pour les reprendre au sein d'une base standardisée**, afin de créer, héberger et **diffuser une carte interactive** qui offrira un accès à une information de référence, à partir de son portail cartographique : <https://carto.ville-roubaix.fr>.

Des espaces ressources numériques de proximité pour les parents

Anne Sophie Belgaïd

En réponse aux enjeux sociaux et éducatifs révélés dans le contexte de suivi de scolarité à distance pendant le premier confinement, les acteurs de la Cité éducative de Roubaix ont lancé, en 2021, un appel à projet pour la mise en place d'espaces ressources numériques de proximité à destination des parents d'élèves.

Le déploiement de ces espaces dédiés a été prévu afin d'**accompagner au mieux les parents dans la prise en main des outils numériques**, pour les **sensibiliser** à la

poursuite de l'utilisation des nouveaux supports d'accompagnement à la scolarité de leur enfant : ENT, classes virtuelles, etc. Du **développement des usages** à l'**appropriation des outils numériques**, les moyens mis en œuvre au sein de ces espaces doivent concourir à **faciliter le suivi de la scolarité** suivant un parcours d'autonomisation.

Majoritairement déployés dans les centres sociaux de Roubaix, la Cité éducative de Roubaix a ouvert la voie à **neuf espaces** qui proposent **des formations et des ateliers orientés vers les parents**, mais également pour **les élèves et les professionnels** : le Centre social de l'Alma, le Centre social E.C.H.O., le Centre social Assia Djebar, le Centre social Fresnoy-Mackellerie, le Centre social des 3 Villes, le Centre social des 4 Quartiers, le Centre social de l'Hommelet, le Centre social Basse Measure et l'espace ressource de l'AFEV situé à la Condition publique.

A terme, s'appuyer sur les parents d'élèves investis dans les conseils d'école, regroupés en association ou en collectifs, suivant un processus d'éducation par les pairs et des actions de sensibilisation, contribuera à élaborer un environnement apprenant.

La ville de Roubaix s'inscrit depuis plusieurs années dans un processus de coéducation en faveur de la réussite éducative et scolaire de tous les Roubaisiens. Forte de son expérience, elle impulse désormais une dynamique territoriale par le biais de la Cité éducative.

" La cité éducative de Roubaix, c'est la construction d'une super-plateforme de coopération où l'on dépasse les déterminismes pour révéler les potentiels et permettre à chacun de se réaliser "

Cité éducative de Roubaix – 2022

Ressources et outils complémentaires

David Vanhoutte

Avec le Projet d'initiative citoyenne : PIC

Le PIC se nourrit de toutes les idées relevant d'une des onze **thématiques d'intervention** qui le structure.

Parmi ces onze thématiques figurent : “ *Démocratie numérique et sensibilisation aux usages numériques* ”, “ *Lutte contre l'illettrisme* ” et “ *Échanges de savoirs et entraide* ”, qui sont autant de possibilités de lever des fonds pour réaliser des projets d'animation et de sensibilisation entrant dans le champ de l'inclusion numérique. “ *Démocratie numérique et sensibilisation aux usages numériques* ”, “ *Lutte contre l'illettrisme* ” et “ *Échanges de savoirs et entraide* ” correspondent à des besoins territorialement identifiés par les financeurs institutionnels du PIC qui restent peu ou non couverts.

Cet état de fait positionne donc avantageusement les futurs projets marqués par l'une de ces trois thématiques **pour prétendre à soutien exceptionnel du PIC**, soit 1 500 euros.

En relais dans chacune des cinq mairies de quartiers de la ville, les chefs de projet accompagnent les porteurs de projets souhaitant concrétiser leurs idées.

Avec La FABRIQUE

Première plateforme numérique du projet roubaisien initié dans le champ démocratique de l'Internet en 2011, le site web La FABRIQUE accompagne depuis 10 ans les instances citoyennes locales en outillant les différents dispositifs participatifs mis à leur disposition : le PIC en continuité du Fonds de participation des habitants, le Contrat de ville pour les Conseillers citoyens, le Fonds de travaux urbain, etc.

Le PIC est un dispositif relevant d'un mécanisme de budget participatif émanant du Conseil régional des Hauts-de-France qui vise à susciter des pratiques sociales novatrices dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville.

A Roubaix, le PIC soutient, à hauteur de 1 000 euros et exceptionnellement jusqu'à 1 500 euros, les projets portés par des groupes d'au moins trois habitants ou trois bénévoles d'associations locales, suivant des modalités de financement souples et rapides. Participative, l'analyse des projets proposés est réalisée par des comités composés d'habitants bénévoles élus.

Le PIC est doté d'un fonds dont les membres des comités décident l'utilisation. Ce fonds, administré et géré par une association conventionnée dans le cadre des politiques contractuelles, reçoit les subventions nécessaires à sa constitution de la Région Hauts-de-France et de la Ville de Roubaix.

Ville de Roubaix – 2022

L'agenda technologique a donné lieu à une mise à niveau logicielle majeure de La FABRIQUE. A cette occasion, un groupe de réflexion pluridisciplinaire composé d'habitants membres des instances participatives, d'élus et d'agents municipaux en a élaboré l'esthétique et l'ergonomie.

Cette démarche aura permis de singulariser la stratégie de conception en l'ancrant dans un processus participatif et pour les participants d'inscrire leur signature dans un environnement numérique qui leur ressemble.

La FABRIQUE va donc faire peau neuve début 2023 et accueillir un **espace réservé aux médiations : des écrivains publics à la médiation numérique**, avec un système d'agenda dédié. Cet espace constitue une ressource sur laquelle les acteurs locaux de l'inclusion numérique pourront s'appuyer, à partir de l'adresse suivante : <https://lafabrique.ville-roubaix.fr>.

Résultats de l'étude " Numérique et Parentalité "

Marie-Laure Clet

Contexte de l'étude

VoisinMalin est présent à Roubaix dans le quartier de l'Épeule depuis 2019.

Si la dématérialisation des démarches administratives se normalise, l'association *VoisinMalin* a pu constater au travers de ses campagnes auprès des habitants qu'une part non négligeable de la population en reste éloignée, exprimant un besoin d'information et de sensibilisation sur le sujet.

Les difficultés vécues par les familles à l'origine desquelles se trouve l'expérience de l'école à distance menée depuis deux ans à Roubaix a incité *VoisinMalin* à orienter sa mission vers la **parentalité et la scolarité**.

" VoisinMalin est une association créée en 2010 qui agit dans les quartiers populaires pour renforcer le pouvoir d'agir des habitants et recréer du lien entre eux et avec les institutions. Dans leurs quartiers, en porte-à-porte, les voisins malins, écoutent, informent et mobilisent les habitants sur les sujets, projets, services et droits qui les concernent mais qu'ils n'utilisent pas par manque d'information, sentiment de non-légitimité ou méfiance envers les institutions. Agissant en partenariat avec les acteurs locaux, les voisins malins, salariés de l'association, facilitent leur relation avec les habitants et l'adaptation de leurs services en les renseignant précisément sur les réalités, les besoins et les freins des gens. "

VoisinMalin – 2021

Objectifs de l'étude

Dans le cadre de l'appel à projet du Contrat de ville 2021, **entre mai 2021 et mai 2022**, *VoisinMalin* a conduit sa mission avec pour objectifs :

- **d'informer 450 familles de Roubaix** sur les lieux de proximité où trouver un accompagnement au numérique, pour les orienter ;
- **de dresser un diagnostic des besoins** dans le quartier : formation, connexion, matériel ;
- **de donner des informations spécifiques sur la scolarité et le numérique**.

Cette mission a bénéficié de l'expérience des habitants, voisins malins locaux, acquise durant leur précédente mission de porte à porte au sujet du numérique et de l'emploi.

Message aux habitants

VoisinMalin a structuré son message en deux grandes parties :

1. La scolarité et le numérique

- Les logiciels de suivi de la scolarité : *Pronote*, espace numérique de travail (ENT), etc.
- Les logiciels éducatifs : usages des habitants et présentation des outils
- Le temps passé devant un écran

2. Les besoins matériels et pédagogiques

- Les outils utilisés pour accéder au numérique
- Les ressources du quartier : les structures proposant des ateliers

RETOURS QUANTITATIFS

LOGEMENTS CIBLES : 459		
PORTES OUVERTES * : 349 (76 %)	VACANTS OU BLINDES : 48 (10 %)	ABSENTS : 62 (14 %)

* : le taux d'ouverture de portes correspond au nombre de foyers qui ont ouvert leur porte (qui ont accepté ou refusé l'entretien) rapporté au nombre de logements ciblés

ENTRETIENS REALISES ** : 288 (83 %)	REFUS : 61 (17 %)
----------------------------------------	----------------------

** : 87 entretiens (30 %) avec des personnes non concernées (n'ayant pas d'enfants scolarisés)

Les voisins malins de Roubaix ont conclu chaque entretien en donnant un tract récapitulatif des structures évoquées avec les informations d'usage élémentaires : adresse et numéro de téléphone.

Conclusions de l'étude

En matière de **scolarité, le numérique n'est pas forcément identifié comme outil d'accompagnement**. Plus des quatre-cinquièmes des familles interrogées déclarent ne pas utiliser d'outils éducatifs numériques pour leurs enfants, ce qui traduit la nécessité d'un accompagnement adapté pour développer un usage pédagogique du numérique.

Un tiers des parents n'utilisent pas les applications proposées par l'Éducation nationale ; soit par méconnaissance, soit en raison de difficultés de connexion, soit parce qu'ils en ont délégué l'utilisation à leurs enfants.

Si le **temps passé devant un écran constitue une préoccupation largement partagée**, et bien que les parents se sentent démunis, le besoin d'accompagnement sur le sujet reste restreint. Ce temps est important, pour les adultes comme pour les enfants.

En termes d'équipement, si la **majeure partie des familles se trouve dotée**, un noyau réduit ne dispose d'aucun matériel. Ce bon niveau d'équipement est à mettre en relation avec des usages peu diversifiés, d'une part, et un besoin d'aide pour l'impression ou équiper le reste de la famille.

Si **les ateliers d'apprentissage ont suscité un certain intérêt** dans la tranche d'âge 26 – 59 ans, les plus âgés ont développé des stratégies d'évitement et délégué à leurs proches la réalisation de leurs démarches.

L'étude réalisée par *VoisinMalin* et ses conclusions permettent de se conforter en termes d'intervention et de pilotage sur :

- la pertinence des ateliers de sensibilisation aux usages et mésusages du numérique ;
- l'importance de l'information et de la communication sur les ressources existantes ;
- la nécessité de construire un maillage et d'articuler les démarches entre elles ;
- la réussite de l'accompagnement dans les démarches.

2. Ateliers participatifs

Organisation des ateliers

En deuxième partie de matinée, les participants ont été invités à se répartir de manière équilibrée entre cinq tables rondes, animées par les agents des services Politique de la ville et Participation citoyenne, afin d'établir un diagnostic collaboratif sous forme de métaplans et construire une vision commune des besoins, des ressources, des attentes et des engagements.

Les participants ont ainsi travaillé en équipe de huit à dix personnes avec pour objectifs la création de cinq métaplans structurés comme suit :

1. Partage des besoins : en tant que professionnel et du point de vue de l'habitant
2. Partage des actions menées ou connues et des manques : sensibilisation, formation, équipement, communication
3. Préfiguration d'un réseau des acteurs du numérique : mes attentes, mes engagements

A l'issue des travaux, chaque table a pu désigner un référent pour présenter en session plénière le travail réalisé.

Restitution dynamique

Chacun des cinq métaplans construits lors des ateliers participatifs est repris *in extenso* en annexe au présent compte rendu. La restitution dynamique en séance plénière a permis de leur adjoindre une note d'ambiance.

La diversité des origines professionnelles des participants offrant une complémentarité entre les personnes de terrain et les experts a été un atout pour favoriser la construction d'un diagnostic partagé autour d'échanges constructifs.

En matière de **diagnostic**, les professionnels attendent un pilotage qui privilégiera l'**actualisation des données** afin d'éviter la redondance des recensements. Le diagnostic est ainsi compris comme un **processus permanent et suivi**.

Globalement, les participants identifient des besoins liés aux **moyens** donnés aux **professionnels** pour accompagner les habitants ; qu'ils soient **matériels, financiers ou humains**. Ils ont besoin de disposer d'un matériel fiable et adapté et d'avoir accès à des espaces de formations thématiques en continu : sur les outils numériques en général et sur l'évolution des portails administratifs dématérialisés en particulier.

Du point de vue des **habitants**, s'expriment des **attentes d'adaptation ou d'accessibilité** des formations proposées : pour les publics allophones, les publics en situation de handicap, etc. En matière de mobilité et dans une perspective d'équité territoriale, **chaque quartier devrait être idéalement équipé** d'un espace numérique ouvert au public, voire plusieurs.

En termes de méthode et de formation, les professionnels orientent leurs actions de manière à faire avec les habitants, plutôt que de faire pour les habitants. Cette démarche pédagogique doit imprégner le mode **fonctionnement du réseau**. L'ensemble des participants attend du réseau qu'il soit le vecteur d'un **partage des actions ayant prouvé leur efficacité** pour permettre un **essaimage** et le **promoteur d'expérimentations** pour créer une dynamique collective d'apprentissage : **faire ensemble**.

Conclusion

Pour conclure la rencontre, Magali Gladysz-Sebille a remercié les participants de leur présence et de leur participation. Elle a salué la qualité des interventions, en souhaitant que la réussite de cette première édition soit au rendez-vous des suivantes.

Préfigurant le maillage d'un réseau perçu d'emblée comme un dispositif d'inclusion numérique à part entière, cette première rencontre a permis de réunir **48 participants**, dont 32 issus de **25 organismes ou structures associatives du territoire**, et 16, dont 8 organisateurs, pour la Ville de Roubaix.

Irrigués des principes de continuité, d'égalité et de mutabilité des services publics, les réflexions et travaux menés lors de cette rencontre ont été conduits comme un temps de partage et d'apprentissage mutuel, dans un esprit d'éducation permanente, pour diagnostiquer les ressources, les besoins et les attentes afin d'apporter des solutions territorialisées aux enjeux locaux de cohésion sociale soulevés par le mouvement de transition numérique.

Cette **première édition des petits déjeuners de l'inclusion numérique** a permis de collecter des éléments factuels (géoréférencement des lieux, identification des actions) pour dégager le **diagnostic partagé** qui servira à **construire le réseau roubaisien des acteurs de l'inclusion numérique** comme un **dispositif apprenant et capacitant** qui proposera en son sein un **parcours dont les habitants seront les bénéficiaires**.

D'un point de vue opérationnel, les prochaines étapes sont :

- novembre – décembre 2022 : formatage du schéma de données du réseau roubaisien des acteurs de l'inclusion numérique et réalisation de la cartographie en ligne avec le SIG ;
- février 2023 : deuxième rencontre pour un retour sur les apports de la première édition et les étapes du diagnostic.

LES BESOINS

PROFESSIONNELS

Salle informatique dotée de matériel à jour

Matériel informatique adapté pour les professionnels

Subventions et financements pour réaliser

Equipements : tablettes, tableaux interactifs, ordinateurs seniors, matériels accessibles adaptés

Formations thématiques

Ressources humaines pour avoir des actions menées de manière optimale

Aide à la mobilisation du public : différents supports, interventions, découvertes

Matériel et connexion de qualité

Avoir un ordinateur ou plusieurs selon la structure du foyer

Espaces numériques territorialisés par quartier

Formation, sensibilisation et accompagnement

Inclusion numérique par les langues

HABITANTS OU USAGERS

LES ACTIONS

EXISTANTES

CS Assia Djebar : petites formations de 3 heures sur les bases du numérique, journée du numérique

CS Alma : cours de français langue étrangère (FLE) et numérique, " Les mardis numériques " partage durant une 1/2 journée, cours du jeudi

MANQUANTES

Formations de perfectionnement pour les professionnels : logiciels (excel)

Formation à la maintenance des outils et équipements pour les professionnels

Offre de formation pour la prévention des dangers du numérique : module spécifique

LES ATTENTES DU RESEAU

Réunions et espaces d'échanges qui déboucheront sur des actions concrètes

Partager et participer

Être accompagné dans la mobilisation du public

Création d'un poste : " mobilisateur de publics "

Action d'essai sur ce qui marche déjà

LES BESOINS	LES ACTIONS	LES ATTENTES DU RESEAU
<p>PROFESSIONNELS</p> <p>Pourquoi ne pas mettre des stands sur les marchés pour pouvoir mieux communiquer sur les formations numériques ?</p> <p>Comment aller chercher le public, le mobiliser ?</p> <p>Formations des acteurs éducatifs (plusieurs thématiques) : éducation, handicap, parentalité</p> <p>Former les professionnels (centres sociaux, enseignants, etc...) autour des enjeux du numérique (éducatif)</p> <p>Rassurer les parents par rapport à l'usage du numérique, aux informations anxieuses</p> <p>Pour les centres sociaux : développer et pérenniser les ressources (médiateur numérique), accorder plus de moyens humains</p>	<p>EXISTANTES</p> <p>Sensibilisation des familles dans les centres sociaux, formation des parents et des professionnels, partage des ressources</p> <p>Travail sur la e-parentalité : + : les structures parentes - : la mobilisation des publics + : la communication faite - : l'impact de cette communication et les relais</p> <p>→ Inclusion numérique → Co-éducation, parentalité, jeunesse et numérique, → Numérique éthique et responsable → Transition numérique des centres sociaux (professionnels, bénévoles, conseil d'administration)</p> <p>Diagnostic numérique des usagers pour une bonne orientation</p>	<p>HABITANTS OU USAGERS</p> <p>Matériels et accompagnement</p> <p>Individualiser les accompagnements</p> <p>Diffusion des adresses des lieux numériques dans les médias locaux (ex : ROUBAIXXL)</p> <p>Connaissance des dispositifs existants et des acteurs du numérique</p> <p>Développer le numérique "capacitant" auprès des jeunes</p>
<p>PROFESSIONNELS</p> <p>Ne pas démultiplier les solutions</p>	<p>MANQUANTES</p> <p>Amélioration: → accueillir plutôt que proposer → identifier des parcours fléchés</p> <p>Médiation du rue</p> <p>Pas assez de partage de compétences. Pourquoi ? Car les financeurs sont toujours en recherche d'innovation. → ne facilite pas le partage</p> <p>Mise en place d'actions "éducative et numérique" pour action parentale (continuité de l'accompagnement scolaire)</p>	<p>Mutualisons les ressources du site CS Connectés : formation, éducation, logiciel... Rencontres régulières des acteurs</p> <p>Créer une plateforme "autour du numérique" sur notre territoire : newsletter, journal, communication Ville</p> <p>Un réseau dynamique et en contact réel et régulier via des outils de communication efficaces</p> <p>→ Identifier les ressources à la Ville → attention à ne pas démultiplier les lieux portants un même et unique projet</p> <p>Faire plus de réunions entre nous pour pouvoir faire comprendre aux AUTRES</p>
<p>PROFESSIONNELS</p> <p>Comment aller chercher le public, le mobiliser ?</p> <p>Formations des acteurs éducatifs (plusieurs thématiques) : éducation, handicap, parentalité</p> <p>Former les professionnels (centres sociaux, enseignants, etc...) autour des enjeux du numérique (éducatif)</p> <p>Rassurer les parents par rapport à l'usage du numérique, aux informations anxieuses</p> <p>Pour les centres sociaux : développer et pérenniser les ressources (médiateur numérique), accorder plus de moyens humains</p>	<p>EXISTANTES</p> <p>Sensibilisation des familles dans les centres sociaux, formation des parents et des professionnels, partage des ressources</p> <p>Travail sur la e-parentalité : + : les structures parentes - : la mobilisation des publics + : la communication faite - : l'impact de cette communication et les relais</p> <p>→ Inclusion numérique → Co-éducation, parentalité, jeunesse et numérique, → Numérique éthique et responsable → Transition numérique des centres sociaux (professionnels, bénévoles, conseil d'administration)</p> <p>Diagnostic numérique des usagers pour une bonne orientation</p>	<p>HABITANTS OU USAGERS</p> <p>Matériels et accompagnement</p> <p>Individualiser les accompagnements</p> <p>Diffusion des adresses des lieux numériques dans les médias locaux (ex : ROUBAIXXL)</p> <p>Connaissance des dispositifs existants et des acteurs du numérique</p> <p>Développer le numérique "capacitant" auprès des jeunes</p>
<p>PROFESSIONNELS</p> <p>Ne pas démultiplier les solutions</p>	<p>MANQUANTES</p> <p>Amélioration: → accueillir plutôt que proposer → identifier des parcours fléchés</p> <p>Médiation du rue</p> <p>Pas assez de partage de compétences. Pourquoi ? Car les financeurs sont toujours en recherche d'innovation. → ne facilite pas le partage</p> <p>Mise en place d'actions "éducative et numérique" pour action parentale (continuité de l'accompagnement scolaire)</p>	<p>Mutualisons les ressources du site CS Connectés : formation, éducation, logiciel... Rencontres régulières des acteurs</p> <p>Créer une plateforme "autour du numérique" sur notre territoire : newsletter, journal, communication Ville</p> <p>Un réseau dynamique et en contact réel et régulier via des outils de communication efficaces</p> <p>→ Identifier les ressources à la Ville → attention à ne pas démultiplier les lieux portants un même et unique projet</p> <p>Faire plus de réunions entre nous pour pouvoir faire comprendre aux AUTRES</p>
<p>PROFESSIONNELS</p> <p>Comment aller chercher le public, le mobiliser ?</p> <p>Formations des acteurs éducatifs (plusieurs thématiques) : éducation, handicap, parentalité</p> <p>Former les professionnels (centres sociaux, enseignants, etc...) autour des enjeux du numérique (éducatif)</p> <p>Rassurer les parents par rapport à l'usage du numérique, aux informations anxieuses</p> <p>Pour les centres sociaux : développer et pérenniser les ressources (médiateur numérique), accorder plus de moyens humains</p>	<p>EXISTANTES</p> <p>Sensibilisation des familles dans les centres sociaux, formation des parents et des professionnels, partage des ressources</p> <p>Travail sur la e-parentalité : + : les structures parentes - : la mobilisation des publics + : la communication faite - : l'impact de cette communication et les relais</p> <p>→ Inclusion numérique → Co-éducation, parentalité, jeunesse et numérique, → Numérique éthique et responsable → Transition numérique des centres sociaux (professionnels, bénévoles, conseil d'administration)</p> <p>Diagnostic numérique des usagers pour une bonne orientation</p>	<p>HABITANTS OU USAGERS</p> <p>Matériels et accompagnement</p> <p>Individualiser les accompagnements</p> <p>Diffusion des adresses des lieux numériques dans les médias locaux (ex : ROUBAIXXL)</p> <p>Connaissance des dispositifs existants et des acteurs du numérique</p> <p>Développer le numérique "capacitant" auprès des jeunes</p>

1. Rencontres régulières
2. Capitaliser les moyens et les méthodes
3. Identifier les compétences et spécificités
4. Travailler un parcours de l'habitant

1. Parentalité :
→ co-éducation
→ aspect ludique
→ ouverture aux autres actions
2. Communication
3. Diagnostic
4. Sensibilisation et mobilisation

1. Population :
→ mobilisation
→ individualiser l'accompagnement
2. Connaissance des moyens
→ lieux, dispositifs, outils
→ ressources humaines
3. Acteurs

LES BESOINS

PROFESSIONNELS

Matériels, humains et financiers

Besoin d'accompagnement à l'utilisation de l'outil numérique

Besoin d'outils de *sourcing* pour des formations adaptées

HABITANTS OU USAGERS

Matériels

Lever des craintes face à l'informatique ("intimidant", etc.)

Pédagogie et sécurité (e-réputation, *phishing*, etc.)

Prévention

Sensibilisation à la communication en *visio*

LES ACTIONS

EXISTANTES

Médiation dans la philosophie du "faire avec"
→ Démarche active en ligne
Ateliers

Condition Publique
→ Atelier créatif en famille
→ Atelier découverte *Fab lab | Orange Digital Center*
→ Education aux médias
→ Atelier pédagogique au projet

FAB LAB
Fabrication numérique "utile"
Sensibilisation au codage
Fab labs dans les écoles, Manufacture, etc.
Mais chacun a son public et sa spécialité

De l'accompagnement :
• "curatif" quand il y a un problème, une somme à payer
• "préventif" par exemple pour mieux gérer ses énergies (+ difficile)

MANQUANTES

Sensibilisation à la communication en *visio*

LES ATTENTES DU RESEAU

• Meilleure connaissance des Acteurs
• Participer aux réunions de réseau

RÉSEAU =
Des mises en lien entre les acteurs sur différentes thématiques (parentalité, etc.) pour créer des passerelles entre les projets

Une connaissance du *qui fait quoi*
• ACTUALISÉE
• LISIBLE
• QUALIFIÉE (quel type d'accompagnement)

Une meilleure connaissance des acteurs : s du réseau

LES BESOINS

PROFESSIONNELS

Matériels
Formations
Humains

Cartographie

Besoins matériels,
humains

→ Moyens humains
(bénévoles)
→ Plus de visibilité
auprès des acteurs
sociaux

(Emmatus Connect)

Ressources pour
expliquer l'impact du
numérique sur la
santé

Une boîte à outils
sur La FABRIQUE
(outils, liens, annuaire
des acteurs, du
numérique par
thématique

speed dating
professionnel pour
connaître ce que font
les autres et tisser du
lien entre
professionnels

Ressources et
partenaires pour la
médiation numérique
jeunesse

Échanges entre
professionnels,
bénévoles sur les
messages, les
postures
d'accompagnement
des familles

HABITANTS OU USAGERS

Matériels numériques
à prix social

LES ACTIONS

EXISTANTES

www.lesbonsclics.fr

www.internetsanscrainte.fr

Emmatus Connect

→ Vente de matériels
à prix solidaire
(ordinateurs, smart-
phones, tablettes)

→ Vente de recharges
(téléphone et internet)

→ Accompagnement
des grands débutants

→ Parcours d'initiation
au sein des structures

→ Venir en aide aux
aidants profession-
nels

MANQUANTES

Recensement des
ressources
éducatives et
ludopédagogiques
pour familles et
professionnels

Assurer une mise à
jour constante du
maillage et des outils
en ligne

LES ATTENTES DU RESEAU

Une communauté
numérique pour
échanger : actions,
ressources,
questions...

LES BESOINS

PROFESSIONNELS

Formation des écrivains publics et des acteurs associatifs

Du matériel et des médiateurs dans les Espaces citoyens numériques

Outil permettant de faire un " diagnostic de niveau de maîtrise " pour orienter au mieux les usagers

Formations imagées pour palier la barrière de la langue (- de texte et + visuel)

Formation en amont du public allophone

Mieux connaître les missions des partenaires pour faciliter les orientations du public

Obtenir des moyens financiers pour l'achat de matériel dans es structures

Outil commun de partage des acteurs dans le champ numérique

HABITANTS OU USAGERS

Repérer les outils nécessaires, utiles, pour effectuer des démarches (administratives, recherches d'emploi) et apprendre à les utiliser

Apprendre à manipuler des outils numériques

Être accompagnés dans les espaces numériques

Parcours inclusifs à destination des personnes :
 • allophones
 • illettrés
 • désocialisés (en situation d'isolement)

Connaissances numériques de base nécessaires dans la vie de tous le jours et dans la vie professionnelle

Fiche de liaison unique pour orienter les usagers

Apprendre à utiliser les outils numériques nécessaires en milieu professionnel

LES ACTIONS

EXISTANTES

CS Hommelet :
 • Accès numérique libre
 • Parcours Parentalité avec Emmatus Connect
 • Parcours numérique pour les allocataires du RSA (insertion professionnelle)
 • Actions numériques pour les seniors (découverte et initiation)

Konexio :
 • Formations gratuites avec la MIE de Roubaix
 • Formations Compétences bureautiques et numériques de base (différents niveaux)
 • Formations Contre l'illectronisme et la fracture numérique, pour l'autonomisation

MIE de Roubaix :
 Femmes et numérique :
 HTMElles

MANQUANTES

Don de matériels numériques (ordinateurs) à l'entrée en 6^{ème} (avec applications spéciales collégiens : ENT, calculatrice type collège, etc.)

Manque de candidatures pour renforcer les structures

Formation des écrivains publics par les professeurs

LES ATTENTES DU RESEAU

Lien avec les différents prescripteurs et structures accompagnantes, pour *sourcing* et apporter une brique numérique au parcours global

KONEXIO

Besoin de relais de terrain pour la mise en œuvre territoriale d'un PIC (Plan d'investissement dans les compétences) 100% inclusion principalement dans les QPV (Tech Your Job)

Dans ce cadre, aller vers les publics invisibles et les convaincre

KONEXIO

Utiliser un annuaire commun pour répertorier les actions

Cartographie commune des acteurs d'un territoire, sur le numérique

Institutionnels pour former les structures