

LES PETITS DEJEUNERS DE L'INCLUSION NUMERIQUE #3
VENDREDI 6 JUIN 2023

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 21/07/2023

T. : 07 88 95 77 06

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

Étaient présents :

Pour *AD3S Hauts-de-France* : DARET Fabian (Médiateur numérique), TELLE Pauline (Médiatrice numérique)

Pour l'*Association ressource pour la réussite éducative (ARRE)* : GODIN Anthony (Chargé de projet Création du lieu ressource)

Pour *Action Roubaix Centre (ARC)* : DELANNAY Stéphane (Bénévole, conseiller citoyen de Roubaix)

Pour l'*Association pour le Développement de l'Éducation Permanente (ADEP)* : DECOURTRAY Sébastien (Responsable ingénierie et formation), FOURNIER Nicolas (Chargé de projets)

Pour la *CAF Nord* : CADINOT Stéphanie (Chargée d'intervention sociale)

Pour le *CCAS de Roubaix* : GAMBIER Roman (Conseiller numérique France Services du CCAS de Roubaix), SPECQUE Laura (Poste Liaison Famille Ecole Quartier au Centre social des 4 quartiers)

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

Pour le *Centre social Pile Sainte-Elisabeth* : THAMMAVONG Frédéric (Poste Liaison Famille Ecole Quartier)

Pour le *Comité de quartier du Pile* : KHAMALLAH Sabrina (Permanent-habitants), LADJALI Abdel-Malik (Médiateur)

Pour la *DREETS Hauts-de-France – SILLAB* : DANI Nouroulhouda (Stagiaire), DUCHEMIN Anne (Chargée de mission Politiques sociales et innovation publique), NKOMEZO'O Vladimir (Stagiaire)

Pour *Emmaüs Connect* : ABES Aldjia (Responsable de projet)

Pour la *Fondation Mozaïk* : TELLE Fanny (Responsable de l'antenne des Hauts-de-France)

Pour *Iciéla* : CHEZEAU Nicolas (Référént Numérique & Communication)

Pour *Konexio* : REYS Alizée (Chargée de mission)

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

Pour *La Cravate Solidaire de Lille* : RAVEZ Ana (Chargée de mission Parcours " Coup de pouce connecté ")

Pour *Le Fil de l'Epeule* : PRANDI Sylvain (Directeur), SHIMAMUNGU Eugène (Conseiller numérique France Services)

Pour la *SCIC Les Assembleurs* : BUALÉ Alexandre (Chargé de développement de la vie coopérative), PAJOT Camille (Chargée de mission Ingénierie territoriale)

Pour la *Maison des Parents (EPDSAE)* : BENAFLA Saïda (Educatrice spécialisée)

Pour la *Maison Nord Solidarités Roubaix Croix* : CHAUVEAU Monique (Responsable adjointe)

Pour la *Maison Nord Solidarités Roubaix Hem* : CAUGY Cédric (Agent MNS Roubaix Hem)

Pour la *MDA de Roubaix* : VENCESLAU DE JESUS Philippe (Chargé de mission jeunesse et accompagnement associatif)

Pour la *Métropole européenne de Lille (MEL)* : FAGOT Anthony (Chargé de mission innovation sociale et médiation numérique)

Pour la *MiE du Roubaisis* : DECLERCK Fabrice (Responsable développement des ressources humaines)

Pour l'*UFA FRESC Saint Rémi de Roubaix* : HANQUIEZ Fannie (Chargée des relations entreprises, apprenti-e-s et gestion administrative)

Pour la *Ville de Roubaix* : ATTANGBE MEGNINOUE 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), BIDA Ali (Attaché des administrations de l'État), BOUTARTOUR Nadia (Cheffe de projet des quartiers Ouest), CHABERT Laurane (Cheffe de projet des quartiers Sud), CHEURFI Houria (Coordinatrice de la mission laïcité et éducation à la citoyenneté), CHIRLIAS Lucas (Curateur de données à la Médiathèque), DAHMANI Saïd (Chargé de mission), DUFLOT Gwendoline (Chargée de mission

Cité éducative), DUFRESNOY Clara (Cheffe de projet des quartiers Nord), ELGARNI Hamza (Médiateur emploi), FONTEYNE Aurélie (Responsable Système d'information géographique), GAY Emmanuelle (Coordonnatrice de la Cité de l'emploi), GLADYSZ-SEBILLE Magali (Conseillère déléguée à la relation citoyenne et à la lutte contre la fracture numérique), LAZZARO Pierre-François (Conseiller spécial auprès du Maire), LELONG Antoine (Chef de projet des quartiers Est), MARCANT Louis (Technicien Système d'information géographique (SIG)), MECHAIKAKH Nordine (Médiateur numérique - Maison des services Est), MOURROZ Catherine (Conseillère municipale déléguée à la démocratie scolaire et à la parentalité), PERARD Maïté (Référente médiation numérique de la Médiathèque), RENOUD-LYAT Margot (Chargée de mission Budget participatif), VANDERBERGUE Romain (Médiateur numérique - Maison des services Est), VANHOUTTE David (Chargé de mission Médiation et citoyenneté numériques), VANTROYS Alain (Directeur des Relations administratives avec la population), WENDERBECQ Ghislaine (Adjointe au maire chargée de la vie associative), ZAJDA Clément (Médiateur numérique)

Etaient excusés : ALA Najat (Ecrivaine publique *Centre social Assia Djebbar*), BENSALAM Karim (Manager de proximité *Interfaces*), BERTHAULT Vincent (Directeur *La Cravate Solidaire de Lille*), BOUFERKAS Faïza (Poste Liaison Famille Ecole Quartier *Centre social Echo*), BOUKERROU Mehdi (Directeur général du Pôle Proximité et Citoyenneté *Ville de Roubaix*), BOUVÉRON Victor (Chargé de mission coordinateur projets mairies de quartier *Ville de Roubaix*), CAMUS Julia (Chargée de mission Démocratie participative *Ville de Roubaix*), DELPIERRE-TISON Marie (Responsable des espaces de solidarité numérique Emmaüs Connect Lille et Roubaix *Emmaüs Connect*), DOUTERLUINGNE Laurence (Coordonnatrice secteur Adultes Familles *Centre social Echo*), EUSTACHE Marie (Directrice Maison des services (France services) *Ville de Roubaix*), HAUTCOEUR Stéphanie (Conseillère en insertion professionnelle *Amitié Partage*), KADDECHE Rachel (Directrice adjointe *Le Fil de l'Epeule*), KERBOUA Mustapha (Référent actions collectives *CCAS de Roubaix*), LAUWERS Thomas (Chargé de projets *MDA de Roubaix*), LECOCC Coraline (Chargée de mission Animation territoriale et citoyenneté *Ville de Roubaix*), LEFEBVRE Nathalie (Directrice *Centre social Pile Sainte-Elisabeth*), MAI Carole (Responsable Maison Nord Solidarités (MNS) de Roubaix *Croix Conseil départemental du Nord*), OULMI Clément (Chargé de mission ressources humaines, numérique et cybersécurité *MiE du Roubaisis*), RAULT Léane (Chargée de projet insertion professionnelle, formation, emploi *Ville de Roubaix*), SIOEN Marie (Responsable du service Politique de la ville *Ville de Roubaix*), SPILLEBOUT Violette (Députée de la 9^{ème} circonscription du Nord *Assemblée nationale*), VAN GLABEKE Richard (Vice-président *Action Roubaix Centre (ARC)*), VANDERLYNDEN Sylvie (Responsable Maison Nord Solidarités (MNS) de Roubaix *Hem Conseil départemental du Nord*)

OUVERTURE

Une stratégie locale en résonance avec les orientations nationales

Magali Gladysz-Sebille

En ouverture de séance, Magali Gladysz-Sebille a souhaité la bienvenue à l'ensemble des participants et salué l'atmosphère d'enthousiasme qui continue à animer ce rendez-vous, plus de huit mois après son lancement. Avant de revenir sur le chemin parcouru, elle a tenu à exprimer sa gratitude à l'équipe de la Médiathèque *La Grand-Plage* pour son appui dans l'organisation de la matinée et sa participation active au déploiement de la démarche.

Le " *PETIT DEJEUNER DE L'INCLUSION NUMERIQUE* " se veut être **un espace-ressources** comme **un temps de co-construction et de partage des savoirs** qui concrétise la stratégie partenariale initiée par la municipalité. Avec la première rencontre, le 30 septembre 2022, la Ville de Roubaix inaugurerait la **préfiguration du réseau des acteurs destiné à sous-tendre le projet local d'inclusion numérique**. Le rendez-vous suivant, le 3 février 2023, aura été l'occasion d'appréhender l'égalité femmes-hommes, priorité transversale du contrat de ville, dans le cadre des projets numériques, d'une part, et d'initier une réflexion collégiale pour qualifier et cartographier les services de médiations numériques roubaisiens, d'autre part.

Ces deux premières éditions auront permis d'identifier des besoins, des manques et des attentes, dont celle de mieux se connaître, pour mieux accompagner les publics. La mise en place d'un document-ressource de l'état local de l'offre sous la forme d'une carte est ainsi apparue comme un objet de travail performant pour tous, un outil concret et le point de départ pour **établir des parcours d'inclusion numérique et nourrir notre démarche de diagnostic**.

Cette troisième édition s'inscrit dans la continuité des précédentes et est l'occasion d'en partager les fruits, avec le premier recensement cartographique de l'offre, à l'appui du travail mené avec le Laboratoire pour l'innovation et l'investissement social (SILAB)¹ et du partenariat construit avec la SCIC *Les Assembleurs*, dont la Ville de Roubaix a rejoint le sociétariat en décembre 2022.

Suite au lancement du Conseil national de la refondation numérique, sous l'égide de Jean-Noël Barrot, Ministre délégué chargé de la transition numérique et des télécommunications, *Les Assembleurs* ont animé les temps de concertation territoriale en Hauts-de-France². C'est dans ce cadre et grâce aux propositions recueillies durant nos rencontres matinales, que Roubaix a pu y prendre une part active. Cette démarche participative vient d'aboutir à **une proposition de feuille de route partagée jusqu'en 2027** : "*FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE*"³, qui **renforce la stratégie municipale mise en œuvre**. En effet, **priorités locales et nationales entrent en résonance** sur plusieurs points :

- la **territorialisation de la politique d'inclusion numérique** et la nécessité d'identifier une collectivité cheffe de file, de coordonner les acteurs et les structures, à l'appui d'un schéma de gouvernance locale lisible,
- l'**accès à une offre de formation pour les médiateurs numériques et les acteurs de la médiation numérique** qui rappelle la nécessité de se former tout au long de la vie, de s'adapter aux besoins et à l'évolution des technologies, un enjeu qui requiert le partage de ressources et l'utilisation de référentiels communs,
- la **structuration de l'offre et la mobilisation des acteurs et des institutions** avec la labellisation des lieux d'accueil des publics déployant des pratiques et des compétences à destination des personnes éloignées du numérique. Ce label "*servirait aussi à renseigner le public bénéficiaire sur les services pouvant être rendus. L'obtention de ce label « gratuit » validerait notamment l'engagement des acteurs politiques locaux, les compétences numériques des agents et salariés et l'outillage mis à disposition des médiateurs et des usagers*",
- le **pilotage de la donnée selon la logique du "DITES-LE NOUS UNE FOIS"**⁴ et le partage de données structurées, comme enjeu d'amélioration et d'optimisation de l'offre de services aux usagers. "*L'État s'engage, via l'ANCT et avec l'appui des Hubs, à sensibiliser, former et accompagner les différents acteurs territoriaux au pilotage par la donnée*",
- l'**évaluation de la démarche et les indicateurs communs** qui permettent de mesurer l'évolution des compétences numériques et l'accessibilité de l'offre d'accompagnement.

Les Assembleurs sont **une coopérative qui mobilise des réseaux d'acteurs et engage collectivement des projets pour un numérique au service de tous**, dans notre région. Ils ont pris une part active à au recueil des propositions qui ont permis d'établir la feuille de route "*FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE*". Ils ont naturellement répondu présent pour ce troisième "*PETIT DEJEUNER DE L'INCLUSION NUMERIQUE*", une occasion concrète de présenter leurs engagements en faveur d'un numérique inclusif.

1. Le SILAB est le laboratoire d'innovation publique pour les Hauts-de-France, voir infra : *Le SILAB : Laboratoire d'innovation publique, pour la modernisation et l'innovation sociale dans les politiques publiques*.

2. *Les Assembleurs* et le groupe POP ont mis à disposition la synthèse des ateliers de contribution pour les Hauts-de-France à l'adresse suivante : <https://drive.pop.eu.com/s/eqrKg5xkWLYSLg4>.

3. Portés par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et la coopérative *Mednum*, le rapport de la concertation nationale et la proposition de feuille de route qui en est issue sont téléchargeables à partir du site web de cette dernière : <https://lamednum.coop/cnr-numerique-volet-inclusion-numerique>.

4. Ce principe consiste, pour tous les usagers, à éviter de fournir, lors de leurs démarches en ligne, des informations ou pièces justificatives déjà détenues par d'autres administrations, en s'appuyant sur le partage automatique de données, à partir d'interfaces logicielles dédiées : <https://www.numerique.gouv.fr/services/guichet-dites-le-nous-une-fois/>.

Le *SIIILAB*, membre du consortium fondateur des *Assembleurs*, complétera cette présentation, en articulation avec l'équipe de la direction du système d'information géographique (SIG) de la Ville de Roubaix, en se focalisant sur la cartographie de l'offre.

Cette troisième édition sera aussi l'occasion de découvrir de nouvelles ressources sur le thème de la parentalité et du numérique, avec la présentation d'un projet porté par l'*Association ressource pour la réussite éducative (ARRE)*. A ce titre, Magali Gladysz-Sebille sollicite l'éclairage particulier de Catherine Mourroz, conseillère municipale déléguée à la démocratie scolaire et à la parentalité, à qui elle passe la parole.

Des priorités et expérimentations en matière de parentalité et numérique

Catherine Mourroz

Les conditions de réussite de l'inclusion numérique nécessitent une intervention dès le plus jeune âge, étroitement liée à l'accompagnement des parents dont la fonction et les obligations se trouvent en prise directe avec un environnement où l'omniprésence des écrans constitue un sujet de préoccupation. Aussi, **penser la parentalité** aujourd'hui, c'est **soutenir les familles** dans leur rôle parental **devant les pratiques numériques de leurs enfants** et les risques qu'elles induisent. Il s'agit de **penser la parentalité numérique**⁵, une fonction qui embrasse de multiples aspects et requiert compétences, formations et pédagogie.

On estime la moyenne quotidienne du temps passé devant les écrans, pour les Français de la tranche d'âge située entre 3 et 17 ans, à 3 heures⁶. Cette moyenne, tous usages confondus pour les enfants de 6 à 12 ans, a été estimée à plus de 7 heures entre avril et juin 2020⁷, allant bien au-delà des limites établies par l'Organisation mondiale de la santé (OMS)⁸ en termes de recommandations. Ainsi, les effets conjugués du confinement et de la fermeture des établissements scolaires ont intensifié le temps de consommation des écrans de manière durable et significative⁹.

A ce **temps d'exposition aux écrans** qui augmente, il convient de relier la tendance de plus en plus précoce au premier équipement en téléphone mobile des enfants¹⁰. Si les parents, de plus en plus sensibilisés face à ces évolutions, font preuve d'une vigilance accrue, **on observe un important besoin d'accompagnement des familles**.

5. Labo Société Numérique – Penser ensemble le numérique d'intérêt général. DOSSIER Parentalité numérique : entre usages des enfants et besoins d'accompagnement des parents : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/dossier-parentalite-numerique-entre-usages-des-enfants-et-besoins-daccompagnement-des-parents/>.

6. Estimation établie d'après l'avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) du 14 septembre 2020, relativement à l'estimation du niveau de sédentarité selon les critères sociodémographiques, à l'appui des résultats de l'analyse des données issues de l'étude INCA 3 sur l'évolution des habitudes et modes de consommation, de nouveaux enjeux en matière de sécurité sanitaire et de nutrition, publiée le 12 juillet 2017 : <https://www.anses.fr/system/files/NUT2017SA0064-a.pdf>.

7. CORTE - Consultation francophone sur les impacts sociaux et spatiaux du Covid 19 : résultats partiels de l'étude COVID-ECRANS-EN-FAMILLE – publiés le 10 juin 2020 : <https://codevirusshs.wixsite.com/website/page-vierge>.

8. Communiqué de presse du 24 avril 2019 : <https://www.who.int/fr/news-room/detail/24-04-2019-to-grow-up-healthy-children-need-to-sit-less-and-play-more>.

9. L'étude Ipsos " Parents, enfants & numérique " (<https://www.unaf.fr/ressources/etude-exclusive-parents-enfants-numerique/>) réalisée avec le soutien de Google, publiée par l'Union nationale des associations familiales en février 2022, indique que la " crise sanitaire a accéléré la croissance du temps d'écran au sein des familles " suivant des " évolutions amenées à durer dans le temps : 44 % des parents déclarent que leur consommation d'écrans a augmenté contre 53 % pour les enfants ".

10. CRÉDOC : baromètre du numérique, édition 2021, enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, étude réalisée pour l'Arcep, le CGE, l'ARCOM et l'ANCT : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf.

Effectivement, **de l'éducation aux usages numériques à la mise en place des dispositifs de continuité pédagogique**, avec le déploiement de l'espace numérique de travail (ENT) dans le premier degré et l'arrivée de *ONE Pocket*¹¹, **les défis à relever sont nombreux**. Localement, ces besoins sont clairement identifiés, autant au niveau des Conseils d'école qu'à l'échelle de la Cité éducative de Roubaix¹², ou dans le cadre de la stratégie municipale d'inclusion numérique et du réseau d'acteurs qui la sous-tend.

Ainsi, lors du premier " *PETIT DEJEUNER DE L'INCLUSION NUMERIQUE* ", l'association *Voisin Malin* a présenté le bilan de son étude " Numérique et Parentalité ". Cette étude a permis d'établir, à l'échelle de quartiers concernés, des conclusions similaires à celles des études nationales concernant la prépondérance quotidienne des écrans dans la vie des parents et de leurs enfants. Elle a également fait ressortir une utilisation restreinte des applications numériques de l'Éducation nationale, un recours lacunaire aux outils éducatifs numériques et une **méconnaissance des usages pédagogiques des outils numériques** au sein des familles¹³.

Des diagnostics aux actions locales de sensibilisation en passant par le déploiement de dispositifs d'accompagnement, les **réponses apportées par les acteurs roubaisiens** et les **ressources partagées** sont multiples. Territorialisées, elles montrent que l'intégration d'un volet parentalité à la stratégie municipale pour un numérique inclusif revêt une dimension essentielle, au regard de nos priorités. Nos futurs échanges, à l'occasion de prochaines rencontres matinales, viendront **irriguer les actions à mener ensemble sur les deux enjeux** qui nous lient désormais : **parentalité et numérique**¹⁴.

Catherine Mourroz passe le relais à Pierre-François Lazzaro, conseiller spécial auprès du Maire délégué à la démocratie participative et à la Politique de la ville, et l'invite à aborder la question de l'inclusion numérique sous l'angle des priorités municipales définies en matière de Politique de la ville.

Des priorités de la Politique de la ville

Pierre-François Lazzaro

Des services à l'industrie, de l'éducation à la santé et jusqu'à la participation citoyenne¹⁵, les activités humaines prennent de plus en plus appui sur les technologies numériques. Cette prééminence résulte d'une transformation continue de la société dans laquelle le numérique se trouve à présent hissé au rang de culture.

11. Premier réseau social éducatif des écoles primaires, l'application *ONE Pocket* vise à faciliter la communication entre l'école et la maison : <https://erunlille.etab.ac-lille.fr/2020/05/18/application-one-pocket/>. Elle sert essentiellement à recevoir des notifications sur son téléphone lorsqu'une nouveauté paraît sur l'ENT.

12. 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, fixes ou mobiles, à destination des parents d'élèves : <https://www.citeseducatives.fr/cite/cite-educative-de-roubaix>.

Les projets ont été proposés et co-construits au sein de chaque Commission École-Collège-Quartier (CECQ). Neuf espaces ressources numériques ont été créés, portés par huit centres sociaux et l'*Association de la fondation étudiante pour la ville (AFEV)*. Le financement a permis de répondre à des besoins de fonctionnement comme d'investissement. Outre l'accueil du public et la formation des parents, le démarrage des actions a souvent été l'occasion de former les équipes de professionnels pour qu'ils puissent accompagner les parents par la suite.

13. Présentation réalisée par Marie-Laure Clet, responsable de l'antenne roubaisienne de l'association *Voisin Malin*, lors du premier " *PETIT DEJEUNER DE L'INCLUSION NUMERIQUE* ", le vendredi 30 septembre 2022 : <https://lafabrique.ville-roubaix.fr/compte-rendu-du-petit-dejeuner-de-l-inclusion-numerique-1>.

14. Accompagnement des parents, identification et mise à disposition de ressources éducatives comme des ressources numériques, sensibilisation aux usages responsables et créatifs du numérique, etc.

15. Dans le cadre de l'édition 2023 du budget participatif la Ville de Roubaix recueille les idées des habitants en ligne sur le site web La FABRIQUE.

Si plus de neuf Français sur dix sont connectés et accèdent à l'Internet, **l'acculturation sociétale aux outils numériques représente un enjeu caractérisé par des inégalités** qui s'accroissent en matière de maîtrise, par un nombre croissant de personnes, parmi les plus vulnérables, qui rencontrent des freins à leurs utilisations, et une progression préoccupante des usages addictifs¹⁶. À l'échelle d'une ville comme Roubaix, territoire marqué par la prépondérance des quartiers prioritaires de la Politique de la ville, **cette situation se superpose aux facteurs d'exclusion sociale et économique**.

Or, si **la précarité numérique aggrave l'isolement social**, on constate que les personnes qui font face à des difficultés pour effectuer leurs formalités administratives en ligne souhaitent majoritairement développer leurs compétences plutôt que de dépendre de l'aide d'un tiers¹⁷. Sous ce rapport et sur nos champs d'intervention, le **numérique peut offrir des opportunités de développement**. En effet, qu'il s'agisse de l'accès aux droits, de la continuité pédagogique, de la parentalité, de la formation aux usages, des démarches citoyennes ou de l'éthique de l'information, **les raisons d'intégrer l'inclusion numérique dans l'écriture des prochains contrats de ville sont multiples**.

Ces raisons, retenues dès 2022 au titre de l'appel à projet relatif à la programmation 2023 du contrat de ville¹⁸, nous conduisent à orienter prioritairement nos actions en direction des publics les plus éloignés¹⁹, un ensemble de personnes au sein duquel le **travail de sensibilisation des plus jeunes et de leurs parents apparaît comme un levier** indispensable de l'acculturation sociétale aux outils numériques. Il s'agit désormais d'inscrire notre action de manière décloisonnée, suivant une logique d'éducation globale, afin de rendre chacun, dès son plus jeune âge, acteur de son parcours numérique, tout au long de sa vie.

Dans ce cadre, structurer un réseau des acteurs locaux en faveur d'**une action territoriale coordonnée et renforcée d'inclusion numérique**, adossée à la **stratégie partenariale** impulsée avec Magali Gladysz-Sebille, constitue une démarche inspirante pour les partenaires institutionnels associés aux contrats de ville, afin de répondre aux besoins des habitants des quartiers en géographie prioritaire et **qualifier, sous l'angle numérique, les priorités futures en matière de prévention et de lutte contre toutes les formes d'exclusion**.

À ce stade, les constats et les attentes formulés dans le rapport de restitution de la concertation nationale du Conseil national de la refondation numérique nous encouragent à poursuivre notre stratégie, à l'appui des engagements de la feuille de route partagée "*FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE*" et d'un dialogue entretenu avec les services de l'État, pour approfondir les opportunités de financement et développer nos actions.

16. CRÉDOC : infographie du baromètre du numérique, équipements et usages, chiffres clés 2022, étude réalisée pour l'Arcep, le CGE, l'ARCOM et l'ANCT : <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-edition-2023-infographie>.

17. Ibid.

18. A l'été 2022, en conformité avec les notes de cadrage des services de l'État, de la MEL et de la déclinaison territoriale du contrat d'agglomération, la Ville de Roubaix a précisé ses priorités au titre de l'appel à projet relatif à la programmation 2023 du contrat de ville ; regroupant autour de principes Avec six priorités d'action (#1 parcours éducatifs de 0 à 25 ans, #2 emploi, développement économique et levée des freins, #3 santé, #4 prévention et lutte contre toutes les formes d'exclusion, #5 amélioration de l'habitat, du cadre de vie et de l'ambiance urbaine, #6 parcours citoyen tout au long de la vie, dynamique participative, projets participatifs et animation des quartiers) et sept priorités transversales (#1 égalité entre les hommes et les femmes, #2 prévention de toutes les discriminations, #3 l'inclusion des personnes en situation de handicap, #4 l'engagement des transitions (énergétique, numérique, modes de consommation et de gestion transitoire), #5 la mobilité des habitants en QPV, #6 l'implication des jeunes, #7 le soutien à la mobilisation durable des habitants et les logiques participatives), la municipalité a défini le périmètre d'intervention autour de quelques principes forts afin de répondre au mieux aux besoins des territoires de Roubaix. Les projets de médiation ou d'inclusion numérique ont été rassemblés sous la priorité d'action n° 4 : **prévention et lutte contre toutes les formes d'exclusion**.

19. Il s'agit des personnes dites en situation d'exclusion numérique, groupe au sein duquel les catégories les plus touchées sont : les seniors, les familles monoparentales et les jeunes. A ce titre, l'indice de fragilité numérique (IFN) est un marqueur incontournable pour évaluer la probabilité que les habitants d'un territoire donné soit dans une telle situation : <https://www.fragilite-numerique.fr>.

Prenant la suite de Pierre-François Lazzaro, Anne-Sophie Belgaïd, directrice Politique de la ville - Coordination des mairies de quartier et Participation citoyenne, présente l'ordre du jour.

Ordre du jour

Anne-Sophie Belgaïd

L'ampleur du mouvement sociétal de transition numérique associée à l'apparition de nouveaux usages et de nouveaux métiers recouvre des défis d'intérêt général qui justifient des interventions à des échelles territoriales variées pour faire naître de nouvelles pratiques interprofessionnelles.

C'est pourquoi la Ville de Roubaix a souhaité faire du " *PETIT DEJEUNER DE L'INCLUSION NUMERIQUE* " un événement régulier qui entreprend de connecter, localement, les acteurs socio-éducatifs et ceux de la participation citoyenne avec ceux ayant le numérique pour objet, afin de mettre en œuvre les moyens d'une médiation numérique de proximité et de promouvoir le numérique comme moyen d'émancipation.

Annonçant le réseau sous-tendant le projet local d'inclusion numérique, ce temps de rencontre destiné à être un espace-ressources pour ses parties prenantes se déroule désormais en trois temps :

1. Ouverture et priorités communes
2. Ressource : présentation d'une ou plusieurs ressources, outils, initiatives inspirantes
3. Temps de participation : ateliers coopératifs sur la déclinaison opérationnelle des priorités communes

En première partie de matinée, notre espace-ressources accueillera trois partenaires. Anthony Godin présentera d'abord l'*ARRE* et les projets éducatifs qui font son actualité. Ceux-ci mettent en relation les deux enjeux soulevés par Catherine Mourroz : la parentalité et le numérique. Ensuite, Camille Pajot et Alexandre Bualé, viendront présenter la SCIC *Les Assembleurs*, dans le cadre du sociétariat que la Ville de Roubaix a rejoint. Enfin, Anne Duchemin, présentera le *SILLAB* et la carte des lieux de médiation numérique des Hauts-de-France, en articulation avec le projet cartographique copiloté par l'équipe du SIG de la Ville de Roubaix.

En seconde partie de matinée et en continuité de la présentation du *SILLAB*, des ateliers collaboratifs seront animés afin de recueillir les attentes et besoins de chaque participant vis-à-vis de la première carte professionnelle interactive de l'inclusion numérique à Roubaix. En complément, un appel à collaboration sera lancé pour le développement d'un outil dédié au grand public. A l'issue des ateliers, et avant de conclure la rencontre, les participants qui le souhaitent pourront mettre en valeur les prochains temps forts ou les futurs projets des organismes qu'ils représentent.

1. PRESENTATIONS EN PLENIERE

Le numérique, levier d'épanouissement et de développement de compétences sociales et scolaires

Anthony Godin

Née en 2010 de la volonté commune de divers acteurs éducatifs²⁰ d'agir pour la réussite éducative de l'enfant en rétablissant les liaisons entre les familles, l'école et les quartiers, l'équipe de l'ARRE, *Association ressource pour la réussite éducative*, travaille durant les temps d'accueil périscolaires afin d'améliorer l'accompagnement des enfants et de leur famille dans leur parcours éducatif, suivant les principes de l'éducation populaire²¹.

Organisme de formation référencé²², l'ARRE intervient en région, au cœur des quartiers situés en géographie prioritaire et auprès de l'ensemble des parties prenantes, du diagnostic territorial à l'élaboration de projets innovants, afin de concevoir l'accompagnement le mieux adapté à l'épanouissement éducatif des jeunes et à leur réussite. Suivant ce cadre d'intervention, l'ARRE propose :

- de **former** des professionnels et des bénévoles,
- d'**accompagner** des structures et des territoires,
- de **concevoir et animer** des projets avec les acteurs de la communauté éducative,
- de **mettre en réseau** les acteurs éducatifs.

Au regard de son projet associatif en général, et du contexte numérique décrit par Catherine Mourroz en particulier, l'ARRE agit pour le **développement** et le **renforcement mutuel des capacités d'agir**. A l'appui d'un **maillage de proximité des structures de la communauté socio-éducative et culturelle**²³, l'association aborde le numérique comme un levier d'épanouissement et de développement de compétences sociales et scolaires, en remettant les **parents au centre de la question des écrans et des usages numériques**. Pour chaque structure, l'**action se décline en ateliers thématiques**, par module de cinq, d'abord à destination des enfants, ensuite à destination des parents, et enfin à destination des parents et des enfants réunis.

S'agissant de l'éducation et de la réussite éducative, les questions de parentalité, d'usages et de pratiques numériques se cristallisent en enjeux autour desquels, pour garantir l'épanouissement des enfants, les parties prenantes sont en recherche de médiation et de ressources adaptées. A partir de ce constat, l'**idée d'ouvrir un lieu-ressource dédié** a germé et conduit l'association à mener une étude de préfiguration.

20. Parents, enseignants, psychologues, accompagnants, familles, formateurs, ludothécaires, animateurs socio-culturels, éducateurs spécialisés, acteurs éducatifs périscolaires, coordinateurs de projets, etc.

21. " Ensemble pour leur avenir ! L'ARRE, un collectif d'acteurs éducatifs " : <https://arre-association.fr/arre/notre-projet-associatif/>.

22. Organisme de formation déclaré sous le n° 31590751959 et référencé sur la plate-forme digitale *Datadock* gérée par *GIE D²OF*, groupement d'intérêt économique créé en décembre 2016 par les financeurs paritaires de la formation professionnelle continue afin de répondre aux exigences de qualité prévues par l'article L. 6316-1 du Code du travail créé par la loi n°2014-288 du 5 mars 2014.

23. Les modalités de mise en œuvre de l'action s'organisent autour de l'accompagnement de cinq structures partenaires à Roubaix et Lille en articulation avec une école ou un collège : le centre social Le Nautilus avec l'école élémentaire Condorcet, le centre social Assia Djebar avec le collège Lebas, le centre social Fresnoy-Mackellerie avec l'école élémentaire Littré, et l'association *Fil de l'Épeule* avec le collège Sévigné, et un projet en développement à Lille.

Entre septembre 2022 et juin 2023, l'ARRE a analysé les enjeux, les opportunités, les contraintes et les modalités de développement d'un tiers-lieu dédié à la réussite éducative et à la parentalité, dans le centre-ville de Roubaix, dont l'ouverture est souhaitée pour début 2024. Intitulé " LIEU RESSOURCE POUR LA REUSSITE EDUCATIVE ", ce projet de développement a été soumis à l'instruction des services de la Métropole européenne de Lille (MEL), dans le cadre d'une candidature à l'attribution d'une subvention de fonctionnement au titre de l'appel à projet permanent " TIERS-LIEUX METROPOLITAINS " ²⁴.

Mobiliser des réseaux d'acteurs et engager collectivement des projets pour un numérique au service de tous en Hauts-de-France

Camille Pajot et Alexandre Bualé

Inclusion numérique : enjeu sociétal et d'urgence sociale

Si le **mouvement de transition numérique entraîne** la très grande majorité des activités humaines vers **des innovations**, celui-ci est également perçu en termes de **ruptures génératrices d'exclusions** tant dans les pratiques professionnelles que dans les relations sociales. Jeunes, moins jeunes, acteurs éducatifs, associations, entreprises, professionnels de santé, élus, les publics concernés sont nombreux et renvoient à autant de besoins de médiation numérique.

A ce stade, **promouvoir l'inclusion numérique** auprès des acteurs professionnels participe de la résolution d'un double enjeu : un **enjeu d'urgence sociale**, afin d'aider les plus éloignés, et un **enjeu sociétal**, pour accompagner le changement de société.

Consciente des besoins de structuration et d'accompagnement émanant de ce constat, la Banque des Territoires a lancé, en 2019, un appel à manifestation d'intérêt intitulé : " *HUBS FRANCE CONNECTEE* " ²⁵. C'est dans ce cadre et porté par la Région Hauts-de-France, le *SIILAB* et le groupe *POP* ²⁶, qu'est né le projet collectif intitulé : *Les Assembleurs*.

Gouvernance partenariale et régionale

Constituée en société coopérative d'intérêt collectif (SCIC ²⁷) sous forme de société anonyme à capital variable depuis le 6 juillet 2022, *Les Assembleurs* unissent un sociétariat diversifié autour des enjeux régionaux de l'inclusion numérique et se donnent pour objectif de **mobiliser des réseaux d'acteurs et engager collectivement des projets pour un numérique au service de tous en Hauts-de-France**, au travers de quatre missions :

1. Accompagner des stratégies d'inclusion numérique
2. Structurer et animer une offre de formation
3. Appuyer des dynamiques sectorielles
4. Créer du lien et mettre en réseau

24. Afin d'organiser le maillage du territoire métropolitain en lieux de créativité et de co-conception (tiers-lieux) sur lesquels il sera possible de s'appuyer pour mettre en place des expérimentations en phase avec l'économie collaborative, la MEL a lancé en 2017 un appel à projet permanent dédié : <https://www.lillemetropole.fr/actualites/appel-projet-permanent-tiers-lieux>.

25. En 2018, pour accélérer la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire, la Banque des Territoires et le Secrétariat d'État au numérique ont lancé l'appel à projets *Hubs France Connectée*, dans l'objectif de développer des têtes de réseaux pour amplifier l'action des aidants numériques dans les territoires : <https://www.banquedesterritoires.fr/lancement-de-lappel-projets-hubs-france-connectee>.

26. *POP* est un groupe d'entreprises sociales dans le secteur du numérique inclusif dont la mission consiste à apporter des solutions éprouvées pour la transition numérique inclusive des territoires : <https://www.pop.eu.com/>.

27. Société coopérative d'intérêt collectif : de forme privée, la SCIC développe, sur la base d'un sociétariat multiple, des biens ou des services d'intérêt public, autour d'objectifs partagés, pour le bénéfice d'une filière ou d'un territoire. La *Confédération générale des Scop* édite un site web dédié : <https://www.les-scic.coop/>.

En association avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), *Les Assembleurs* ont, par exemple, organisé les rencontres Numérique en commun (NEC) de Lens en septembre 2022²⁸. Plus récemment, ils ont préparé et animé les ateliers de contribution à la stratégie nationale pour un numérique inclusif, en Hauts-de-France, dans le cadre du Conseil national de la refondation numérique.

Adossés à leurs expériences et à l'expertise acquise sur le terrain, *Les Assembleurs* cherchent à bâtir une **gouvernance partenariale et régionale qui suit un double objectif social et économique**. Fédérées autour d'un **intérêt collectif coïncidant avec l'intérêt général, l'inclusion numérique**, les parties prenantes, codécisionnaires, coopèrent à la réalisation de l'objet social des *Assembleurs*. Si cet objet social joue un rôle prépondérant dans la conduite de la société coopérative, la viabilité de celle-ci repose sur les fondements économiques qui l'établissent et l'exigence de gestion qui en résulte.

Dans ce cadre et afin de représenter toutes les parties prenantes, la gouvernance de la coopérative a été structurée autour de **six collèges** : le consortium des trois membres fondateurs, les territoires et acteurs publics, les lieux et opérateurs, les entreprises et soutiens, les salariés et producteurs, et les investisseurs de long terme.

L'atelier de gouvernance territoriale qui a précédé l'assemblée générale ouverte du 31 mai 2023 avait pour objectif de co-construire les modalités de gouvernance et de coopération des *Assembleurs*. Ouvert à tous les acteurs des Hauts-de-France **attachés à prendre part à la gouvernance régionale de l'inclusion numérique**, ce temps de réflexion partagé a réuni des professionnels d'horizon divers²⁹ qui ont approfondi la question à l'appui de leurs connaissances pratiques et mis en avant une volonté collective de s'impliquer tant de manière stratégique qu'opérationnelle au travers des futurs projets.

Standard de données des lieux de médiation numérique

Progressivement, à l'appui de politiques publiques et d'initiatives locales, les services de médiation numérique se structurent en filière et maillent les territoires. De la conduite de projets en passant par la recherche de financements et la formation, les structures professionnelles ont besoin de repenser leur stratégie à l'aune de l'offre de services dans le cadre d'une gouvernance collective qui permette le renforcement des coopérations territoriales.

A ce titre, cartographier les lieux de médiation numérique constitue, grâce au *SIIILAB*, un des premiers services relayés par *Les Assembleurs* à l'échelle régionale, et s'inscrit dans la continuité opérationnelle du plan " *FRANCE RELANCE* " avec le **développement de la cartographie nationale des lieux de médiation numérique**³⁰. En tant que relais, *Les Assembleurs* assurent, à partir du recensement des données cartographiées par le *SIIILAB*, la transmission d'un jeu de données des lieux de médiation numérique en Hauts-de-France conforme au standard national du schéma " *Lieux de médiation numérique* " issu du travail de concertation piloté par la coopérative *Mednum*³¹, afin de renseigner cette nouvelle cartographie.

28. NEC Hauts de France : https://numerique-en-communs.fr/les-nec-locaux_archive/nec-hauts-de-france/.

29. L'association roubaisienne *Le Fil de l'Épeule* et la Ville de Roubaix, à titre de sociétaires, et l'association *Emmaüs Connect*, à titre d'observateur, étaient notamment représentées.

30. Cartographie nationale des lieux de médiation numérique – Organisation : <https://www.data.gouv.fr/fr/organizations/cartographie-nationale-des-lieux-de-mediation-numerique/>.

31. Lieux de médiation numérique proposant un accompagnement au public sur le territoire Hauts-de-France, fournis par *Les Assembleurs* : <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/lieux-de-mediation-numerique-sur-le-territoire-hauts-de-france-fournis-par-les-assembleurs/>.

Reposant sur la **standardisation des données**, la cartographie nationale des lieux de médiation numérique donne une vision centralisée et actualisée de l'offre de l'inclusion numérique des territoires qui entend faciliter, pour tout prescripteur, le **travail d'orientation des publics** en difficulté avec le numérique.

Le SIIILAB : Laboratoire d'innovation publique, pour la modernisation et l'innovation sociale dans les politiques publiques

Anne Duchemin

Un enjeu de réseau et de solidarité

Si l'administration se référait aux "*téléprocédures*" comme moyen, dans sa volonté de modernisation des services publics à la fin des années quatre-vingt-dix, elle utilise à présent plus volontiers l'expression "*procédures dématérialisées*", ayant dans l'intervalle délaissé l'anglicisme "*digitalisé*". La **compréhension du sujet numérique par les pouvoirs publics se transforme**, tirée par une accélération technologique et numérique de la société qui se fait le **vecteur de nombreuses innovations, mais aussi d'inégalités**.

La dématérialisation des procédures qui avait été annoncée "*comme une offre supplémentaire et non-substitutive au guichet, au courrier papier ou au téléphone*"³², n'a paradoxalement pas facilité l'accès aux droits du plus grand nombre. Aux difficultés qui jalonnent leurs parcours dans l'accomplissement des formalités administratives, les usagers des services publics doivent aussi **faire face à un environnement numérique en constante évolution** ; et les médiateurs professionnels, comme les aidants bénévoles qui les accompagnent, appréhender une terminologie et des sujets en mouvance.

L'expansion numérique de la société a modifié les rapports entre l'administration et ses usagers et rendu nécessaire la présence de **relais novateurs**, pour **mailler un réseau** d'acteurs capables d'apporter des **réponses adaptées aux besoins de chaque partie prenante**.

Un relais régional orienté vers l'économie sociale et solidaire

Le SIIILAB³³ est le fruit d'un projet porté par les services déconcentrés de l'État au niveau régional³⁴, lauréat du Programme d'investissements d'avenir (PIA) en 2016³⁵ aux côtés de onze autres **laboratoires d'innovation territoriale** implantés en France.

Le SIIILAB se situe dans les locaux de la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS Hauts-de-France) à Lille. Le laboratoire incube des projets et développe ses actions en partenariat avec de nombreux organismes pour les acteurs régionaux de **l'économie sociale et solidaire** (ESS) et les **usagers des administrations**. En complément de ces travaux, le SIIILAB œuvre à **l'amélioration des politiques publiques** et de l'accessibilité.

32. Introduction au rapport 2022 de Claire Hédon, défenseure des droits, (DEMATERIALIZATION DES SERVICES PUBLICS : TROIS ANS APRES, OU EN EST-ON ?), pages 6 à 9 : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on>.

33. SIIILAB est l'acronyme de l'expression anglaise "*social investment and innovation lab*", c'est-à-dire : laboratoire pour l'innovation et investissement social.

34. Les services déconcentrés de l'État sont les services qui assurent le relais des décisions prises par l'administration centrale, à une échelle territoriale locale. A ce titre, ont été associées au projet de création du SIIILAB en région Hauts-de-France la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) et la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).

35. Le PIA a été mis en place en 2010 par l'État afin de financer des investissements prometteurs et innovants sur l'ensemble du territoire et dans des secteurs stratégiques : <https://www.gouvernement.fr/le-programme-d-investissements-d-avenir>.

En 2017, la préfecture de la région Hauts-de-France a organisé un Comité d'administration régionale (CAR) consacré au renforcement de la cohésion sociale, afin d'élaborer une feuille de route interministérielle dédiée à la prévention de toute nouvelle fracture sociale potentielle. Dans ce cadre, la lutte contre l'illectronisme a été retenue comme axe de travail prioritaire **pour prévenir une aggravation des difficultés sociales par des difficultés numériques**. Cette mission a été confiée au *SIIILAB* au titre de la promotion de pratiques solidaires, avec pour **objet l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme en Hauts-de-France**.

Une carte interactive régionale des ressources et des services de l'inclusion numérique

En 2018, dans le cadre des travaux engagés à la suite par le *SIIILAB*, l'Université de Lille³⁶ a réalisé une étude à des fins de **diagnostic pour quantifier et qualifier les dispositifs présents** dans les Hauts-de-France³⁷. En continuité à cette étude, l'équipe universitaire et le *SIIILAB* ont conçu une **carte régionale interactive des lieux de ressources numériques et de leurs différents services**, afin de favoriser le travail interinstitutionnel et le développement de réseaux interprofessionnels.

Depuis la publication de ce premier état des lieux, le *SIIILAB* a ouvert son **outil de recensement cartographique** aux contributions décentralisées pour en faire un outil **collaboratif** organisé autour de la **mise à jour permanente** des données.



Carte des lieux ressources de l'inclusion numérique en Hauts-de-France

Les informations recueillies directement en ligne, à partir de l'adresse de la carte interactive, font l'objet d'une modération par les agents de la DREETS, qui les intègrent régulièrement à la base des données cartographiées. Le *SIIILAB* a donné une nouvelle dynamique à cette cartographie en l'incluant à la palette des outils promus par la SCIC *Les Assembleurs*, organisme dont il est membre fondateur. Désormais relayée dans ce cadre coopératif, la **cartographie régionale recense plus de deux mille lieux et offres d'inclusion numérique** " pour accompagner les publics en déshérence face aux démarches administratives en ligne qui bousculent leur quotidien, pour les accueillir, les rassurer ou encore les former aux compétences numériques " ³⁸. Cet outil s'inscrit d'ailleurs dans la politique d'**amélioration de l'accessibilité des services**, tels que l'identification des solutions numériques inclusives nomades et le recours à la méthode facile à lire et à comprendre (**FALC**)³⁹, pour sensibiliser et accompagner les publics en situation d'illettrisme.

36. Unité de formation et de recherche de géographie et d'aménagement – Institut d'aménagement et d'urbanisation de Lille – Master 2 Urbanisme et aménagement, sous la direction de Magalie Franchomme et Marie Laboureur.

37. Commanditée par la DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens, cette étude a permis de présenter un premier état des lieux des dispositifs participant à l'accessibilité, à la formation, à l'accompagnement du public et à la simplification des usages du numérique dans les Hauts-de-France. Elle a pu mettre en valeur les initiatives locales et poser un diagnostic territorial assorti de préconisations.

38. Plateforme sanitaire et sociale de Hauts-de-France - L'INCLUSION NUMERIQUE ET LA LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME DANS LES HAUTS-DE-FRANCE : <http://pf2s.fr/actualites/social/804-l-inclusion-numerique-et-la-lutte-contre-l-illectronisme-dans-les-hauts-de-france>.

39. Le FALC est une méthode qui vise à rendre l'information plus simple et plus claire, en transcrivant un langage classique en un langage simplifié, suivant les règles définies à l'échelle européenne et publiées en collaboration avec l'*Union nationale des associations de parents*,

C'est un **outil décisionnel** et **multidimensionnel** qui facilite le repérage des manques, entre autres fonctionnalités, grâce au **croisement d'indicateurs socio-économiques avec les données cartographiées**, et l'identification des dispositifs en place comme les espaces France services⁴⁰, les lieux labellisés pour développer les chèques numériques⁴¹ ou encore les Conseillers numériques. Conçu comme un système intégrant les atouts et faiblesses du territoire ayant une incidence sur l'organisation des acteurs, il **sert les logiques de diagnostic territorial et d'évaluation** et permet de décliner des actions.

L'articulation et la superposition des couches permettent le repérage des dispositifs en lien avec les offres de services du territoire. On peut par exemple **analyser la couverture territoriale d'un service ou le niveau de desserte d'une population** suivant le contour des quartiers prioritaires de la Politique de la ville ou les découpages de politiques spécifiques, comme les territoires démonstrateurs du bassin minier et de la Sambre-Avesnois-Thiérache.

En définitive, cet outil **contribue à l'animation territoriale** nécessaire à la mise en œuvre des politiques numériques et à leurs maillages avec les autres politiques publiques. Au service du réseau roubaisien d'inclusion numérique préexistant, la cartographie devient également l'outil de recueil centralisé des informations rattachées au fonctionnement de chacun des acteurs qui le composent.

URL : <http://carto.assembleurs.co>

2. ATELIERS PARTICIPATIFS

Louis Marcant et David Vanhoutte

Organisation des ateliers

L'équipe de la direction du SIG de la Ville de Roubaix a développé une carte interactive de l'offre roubaisienne à destination des acteurs professionnels du territoire, en version bêta à partir des données du *SIILAB*.

Avec les écrivains publics ou les espaces ressources de proximité-parents, Roubaix se démarque et le besoin d'informations qui accompagne les habitants, les associations et les services publics locaux également.

La carte proposée, qui **recense actuellement quarante lieux**, a été conçue de manière à prendre en compte cet aspect.



de personnes handicapées mentales et de leurs amis (Unapei) : <https://www.unapei.org/publication/information-pour-tous-regles-europeennes-pour-une-information-facile-a-lire-et-a-comprendre/>.

40. Les espaces France services regroupent plusieurs services publics dans un même lieu et vise à offrir à l'ensemble des habitants un dispositif de proximité et d'accompagnement : <https://www.transformation.gouv.fr/france-services>.

41. Les chèques numériques, ou *PASS NUMERIQUES #APTIC*, permettent la prise en charge financière partielle ou totale des services de médiation numérique, avec une priorité donnée à l'accompagnement de la dématérialisation des services publics. Il s'agit de favoriser l'accès aux outils numériques pour les personnes qui rencontrent des difficultés d'usage. : <https://support.aptic.fr/support/solutions/articles/44002202419-tout-savoir-sur-les-pass-aptic>.

Au stade actuel du développement, il est proposé aux participants d'éprouver son contenu et ses fonctionnalités à la lumière de leur expertise professionnelle dans le cadre d'ateliers collaboratifs. Les membres de chaque table ronde ont été sollicités, à l'aide de la nomenclature du référentiel national, afin d'émettre un avis collégial concernant les trois points suivants :

1. Appréciation de l'outil pour un usage professionnel
2. Ce que le groupe souhaite conserver ou ajouter
3. Ce que le groupe souhaite modifier ou retirer

URL : <https://carto.ville-roubaix.fr/portal/apps/webappviewer/index.html?id=f8ebc6a6e0a148f1b0807062d0cad05e>

Restitution dynamique

Les participants font **un retour globalement positif** et font état de points d'amélioration quant à la forme et à l'ajout ou l'adaptation des fonctionnalités. Si la carte développée a vocation à être un outil pour les prescripteurs locaux, elle n'en doit pas moins s'affranchir des bonnes pratiques en termes d'accessibilité visuelle : les couleurs devraient être revues afin de proposer un meilleur contraste.

L'**ajout** et l'**adaptation des fonctionnalités** sont relatifs aux filtres interactifs et aux croisements de données (fonds de cartes spécifiques pour la géographie prioritaire, les données sociodémographiques et économiques).

Les données recueillies initialement dans le cadre de l'étude de positionnement conduite par l'équipe de la Médiathèque en 2022 ont été collationnées avec celles fournies par le *SIILAB*. A l'issue de ce travail, quatorze lieux ont pu être ajoutés et quelques mises jours effectuées. Ainsi structuré, le jeu de données recense quarante lieux qui sont à présent cartographiés et accessibles sur le portail de diffusion des cartes et des applications cartographiques de la Ville de Roubaix.

La **carte** du *SIILAB* est **collaborative et participative**, ce qui permet à **chacun de compléter ou de mettre à jour les informations**, soit pour faire connaître un nouveau service ou un nouvel acteur, soit pour corriger une information erronée. La date de dernière mise à jour de la carte à partir des données du *SIILAB* devrait figurer ainsi que le lien vers les options de mise à jour⁴², afin de bien comprendre le lien entre le recensement régional et sa restitution focalisée à l'échelle locale.

Appel à volontariat

Parallèlement à ce travail orienté vers le réseau des prescripteurs professionnels, il convient de définir le périmètre des fonctionnalités et des données attendues pour permettre le développement d'un outil orienté vers les usagers finaux.

Un appel à volontariat est lancé en direction des participants afin de constituer un groupe de travail dont la mission consistera à collaborer au développement de cet outil grand public. A la suite de cet appel, treize personnes se sont manifestées afin de former le groupe de travail, pour permettre à tout habitant de trouver le lieu proche de son domicile adapté à son besoin.

42. Formulaire d'ajout : <https://solen1.enquetes.social.gouv.fr/cgi-5/HE/SF?P=76z12z2z-1z-1z50C539032C>
Demande de mise à jour : <https://solen1.enquetes.social.gouv.fr/cgi-9/HE/SF?P=76z14z2z-1z-1z2747C6FAAF>
Contact : siilab.hdf@gmail.com

CONCLUSION

Magali Gladysz-Sebille

Au fil de nos rencontres et des interventions, le constat est récurrent : quand elles n'en dépendent pas ouvertement, les activités humaines composent largement avec le numérique, suivant un mouvement qui se diffuse, s'accélère et crée mais qui exclut également. Multiple dans son appréhension, la composante numérique de notre société est transversale et les enjeux qu'elle soulève requièrent une approche de même nature. C'est ainsi que nous avons abordé la structuration de notre stratégie d'inclusion numérique, à commencer par la cartographie des lieux de médiation numérique opérant sur le territoire roubaisien.

Avec cet outil interactif dont les données ouvertes sont intégrées aux dispositifs de relais institutionnels, tant à l'échelle régionale qu'à l'échelle nationale, nous avons posé les bases d'un diagnostic territorial partagé et anticipé notre enjeu commun d'évaluation dans le respect des préconisations recueillies lors de notre première rencontre. Cette troisième rencontre valide les travaux réalisés précédemment et les contributions qui les ont nourris⁴³.

Pour conclure, Magali Gladysz-Sebille a tenu à remercier les intervenants comme les participants pour leurs contributions, les volontaires qui se sont positionnés afin de collaborer au développement, pour le grand public, d'une restitution cartographique locale des données déjà recensées, et les services municipaux qui ont organisé et animé ces " *PETITS DEJEUNERS DE L'INCLUSION NUMERIQUE* ".

DOCUMENT ANNEXE

1. **RESTITUTION DES ATELIERS COLLABORATIFS** : cinq tables rondes pour apprécier la première carte interactive des lieux de médiation numérique de Roubaix.

43. Les comptes rendus des rencontres sont rendus publics et accessibles à partir du site web *La FABRIQUE*, sous la rubrique " *Médiation* ", à l'adresse suivante : <https://lafabrique.ville-roubaix.fr/mediation>.

APPRÉCIATION DE LA CARTOGRAPHIE ROUBAISIENNE

Pouvoir croiser les informations entre elles

A CONSERVER OU A AJOUTER	A MODIFIER OU A RETIRER
<p>Croiser les données des acteurs de la médiation numérique avec d'autres données municipales cartographiées, comme celles des acteurs de l'insertion économique</p> <p>Manque l'accès aux équipements</p> <p>Demander un itinéraire ou visualiser un trajet</p> <p>Manque l'habilitation <i>Aidants Connect</i></p> <p>Prise en compte des publics allophones (lever la barrière de la langue)</p> <p>Adapter les couleurs et les contrastes de l'outil pour garantir l'accessibilité au plus grand nombre, notamment les personnes daltoniennes</p> <p>Inclure une option collaborative</p>	<p>Logiques de filtrage suivant des opérateurs ET et OU, faire apparaître les structures d'un type parmi toutes les structures</p> <p>Fiche d'identité des structures de dimension trop réduite (élargir le <i>pop-up</i>)</p> <p>Interface mobile : taille d'écran non adaptable (zoom)</p>

APPRÉCIATION DE LA CARTOGRAPHIE ROUBAISIENNE

A CONSERVER OU A AJOUTER

Ajouter la délimitation des quartiers

Ajouter le périmètre des quartiers en Politique de la ville

Différencier à l'aide de couleurs

Intégrer des indicateurs pour préciser le contexte démographique et socio-économique des quartiers ciblés et des populations desservies

Avoir accès en téléchargement au jeu de données

Améliorer le côté intuitif : mettre le loyer des structures, affichage de la fiche structure en survolant avec le curseur de souris

Garder le détail de chaque structure

A MODIFIER OU A RETIRER

- dans " accès équipement "
- " atelier d'initiation " : compléter avec les associations

APPRÉCIATION DE LA CARTOGRAPHIE ROUBAISIENNE

Spécificité roubaisienne : les écrivains publics

A CONSERVER OU A AJOUTER

Ajouter une couche avec les transports urbains incluant les horaires

Vérifier les données concernant les écrivains publics

Ajouter la possibilité d'extraire les données, d'imprimer le document

A MODIFIER OU A RETIRER

Réflexion sur les jeux vidéo : aide, sensibilisation, prévention (lutte contre l'addiction)

Détailler les initiations

APPRÉCIATION DE LA CARTOGRAPHIE ROUBAISIENNE

Facile d'utilisation
Bonne couverture du territoire
Précision des données
Facilité l'orientation des publics
Support de communication pour les acteurs
Favorise l'inclusion numérique

A CONSERVER OU A AJOUTER

Écrivains publics

Ajouter un filtre "*aide aux démarches administratives*"

Ajouter une couche optionnelle pour le périmètre des quartiers en Politique de la ville

Ajouter un contact pour pouvoir bénéficier d'un support à qui rapporter un problème

A MODIFIER OU A RETIRER

Ajouter les partenaires sociaux dans l'accès à l'équipement

Service de géocodage ⇨ voir pour changer le nom pour que ce soit plus facile à comprendre

Modifier l'appellation des filtres avec quelque chose de plus concret : "*lieux avec accompagnement aux démarches administratives*"

APPRÉCIATION DE LA CARTOGRAPHIE ROUBAISIENNE

A CONSERVER OU A AJOUTER	A MODIFIER OU A RETIRER
Ajouter un filtre “ location, prêt, vente de matériels ”	Le filtre “ médiation numérique ” est un terme trop englobant, “ démarches administratives ” conviendrait probablement mieux. De même le terme “ aide personnalisée ” paraît un peu flou.
Ajouter un filtre grâce auquel on peut identifier le type de démarches (CAF, impôts, santé, etc.)	Pour les ateliers de formation le filtre “ atelier d’initiation ” peut-il convenir, en ajoutant un filtre pour les ateliers aux contenus plus poussés ?
Les mots clés sont-ils créés par rapport au nom de la structure ou par rapport au contenu de la prestation ?	Comportement différents en fonction du navigateur utilisé (l’affichage rendu avec Chrome est différent de celui rendu avec Edge)
Délai de réponse impressionnant	Est-il possible de rendre les liens figurant sur les fiches des structures cliquables (cf. ÉCOLE DE LA 2 ^{ème} CHANCE) ?
	Où puis-je renseigner ou mettre à jour les données concernant ma structure (SILLAB ou SIG de la Ville de Roubaix) ?
	Améliorer la lisibilité : pictogrammes, couleurs et contrastes (bleu sur gris est difficile à lire, tous les pictogrammes sont bleus alors qu’ils devraient être de couleurs différentes sur la page d’accueil général, l’entonnoir n’est pas très clair pour accéder aux filtres)