Fédération Nord Pas-De-Calais

Fédération des Centres Sociaux et Socio-Culturels des Pays Picards



Connectés ! Les centres sociaux durant la crise covid

Le centre social numérique en action : pratiques, enseignements, et enjeux pour demain.

Coordination de la publication : Luc ROUSSEL, Lydie LICOUR, Emilie BOUVIER.
Ont contribué à l'élaboration de la publication : Patrice DHUTOIT, Angeline DUBOIS, Sébastien FAMCHON, Sophie FUMERY, Alain GOGUEY, Stanko GRUJIC, Sylvie LAMBERT, Eléonore LAROYENNE, Loïc Le NEL, Florian SOUDAIN.

Publication des Fédérations des centres sociaux du Nord Pas de Calais et des Pays Picards - Août 2020

Crédits photos : Amélie Héroux pour la FCSF
Marta Nacimento pour la FCSF

Mis en forme par levelup-cluster.eu - 06 11 64 59 24

Introduction

La crise covid a confirmé le rôle central joué par le numérique : à la fois comme révélateur et accélérateur de fractures sociales, économiques, territoriales, mais aussi comme levier pour maintenir les liens. Dès les premiers jours du confinement, les centres sociaux, malgré la fermeture au public, et sans masquer les vulnérabilités engendrées par cette crise sanitaire, ont maintenu pour 90 % d'entre eux le lien aux habitants, notamment auprès des plus vulnérables. Ils ont pu s'appuyer sur le numérique pour développer les solidarités de proximité.

Les expérimentations « centres sociaux connectés » menées depuis 2017 dans le Nord Pas de Calais et 2019 dans les Pays Picards (#Centres Sociaux 2.0/6.0/8.0) ont joué une fonction ressource essentielle pour accélérer l'acculturation au numérique des habitants, des salariés, bénévoles des centres sociaux, et des partenaires éducatifs, sociaux, économiques du territoire.

De fait, les pratiques qui ont émergé ont largement dépassé les problématiques de l'accès au droit ou de la prévention des risques, pour se placer sur les enjeux d'accompagnement des habitants aux usages numériques. La transition numérique est maintenant une ressource pour le développement des personnes et du territoire.

Cette publication s'inscrit dans la suite de l'Université d'été des centres sociaux de juillet 2019 sur « le pouvoir d'agir



des habitants et les défis liés au numérique », l'ouvrage qui en était issu, et le livre blanc des centres sociaux connectés de la métropole lilloise réalisée fin 2019 *. Elle est un témoignage de l'action des centres sociaux durant cette période, et un document ressource à destination des acteurs de la région, et du réseau national des centres sociaux.

Continuer à fabriquer avec les habitants des possibles et co-construire avec l'action publique une « société numérique humaine » est une ambition et un enjeu pour les centres sociaux des Hauts de France.

**Ressources à retrouver sur https://nordpasdecalais.centres-sociaux.fr.*

Sommaire

1. *Introduction / Sommaire* *p.2*
2. *Le centre social numérique en action* *p.3*
3. *Quels enseignements, enjeux pour demain ?* *p.12*
4. *Des ressources pour aller plus loin* *p.16*

PARTIE I

DURANT LA CRISE COVID, LE CENTRE SOCIAL NUMÉRIQUE EN ACTION

L'accès au matériel informatique : première inégalité pendant le confinement

Dès les premières semaines du confinement, les centres sociaux ont constaté l'inégal accès des familles à l'équipement informatique et à une connexion internet, pourtant essentiels pour garder le lien avec ses proches et pour assurer l'école à la maison.

Ainsi sur la Métropole Lilloise, les « centres sociaux connectés » et l'association Emmaüs Connect se sont associés rapidement et ont obtenu le soutien de la Ville de Lille et de la Métropole Européenne de Lille (MEL) pour repérer les familles sous-équipées, collecter du matériel et organiser les dons aux familles. **650 familles** adhérentes des centres sociaux du réseau sur le territoire de la MEL sont identifiées, notamment dans les quartiers Politique de la Ville. La Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais se transforme en centre de distribution de matériel ; les centres sociaux assurent la liaison avec les 170 familles ciblées et distribuent le matériel collecté : 38 smartphones, 10 téléphones, 12 tablettes, 106 ordinateurs et 57 connexions d'urgence à internet, pour la première vague. Sur la base du même diagnostic, les centres sociaux de Valenciennes (Nord) ont mis du matériel à disposition des familles.

À Mazingarbe (Pas-de-Calais), c'est le **Repair-café** du centre social qui a été particulièrement mis à contribution : l'activité de reconditionnement d'ordinateurs a connu un pic pendant le confinement.

De même, afin de répondre aux besoins des seniors en situation d'isolement social et numérique, les fédérations ont, avec le soutien de la CARSAT, fait un achat groupé de **470** tablettes facilotab (adaptées aux seniors), pour diffuser sous forme de prêt ou de don les tablettes à des séniors repérés en situation de fragilité, et accompagner à domicile l'appropriation des usages numérique. En parallèle, des formations en ligne ont été organisées à destination des salariés et bénévoles des centres sociaux concernés pour accompagner la prise en main des tablettes par les séniors.

Cependant, même si ces efforts ont été importants, ils restent beaucoup trop modestes au regard du nombre massif d'habitants à accompagner dans l'accès à des équipements adaptés...



Témoignage de Marylin, habitante de Lille Sud (Nord)

Après avoir brisé l'écran de son portable mi-mars, [Nina, 13 ans] s'est retrouvée sans solution. « Elle était isolée, n'avait plus aucun contact avec ses camarades, ne pouvait même pas savoir ce qu'ils avaient étudié car les cours sont envoyés par mail » raconte sa mère Marylin, qui vit seule avec elle. Grâce à l'intervention d'Emmaüs Connect, [...] Nina a finalement reçu par don un smartphone, avec une connexion pendant un mois offerte par SFR. « Dès qu'elle l'a reçu, elle a attaqué ses devoirs car elle a un mois de retard pour essayer de sauver son année », ajoute la mère de famille. Depuis qu'elle peut utiliser le smartphone de sa fille, Marylin dit « se sentir moins seule, je peux payer mes factures, mon loyer, communiquer avec mes proches »

Extrait de l'article : https://www.maddyness.com/2020/04/23/confinement-fracture-numerique/

Dans la proximité, la permanence d'un lien et d'un appui aux habitants, grâce aux usages numériques



La première préoccupation des centres a été de maintenir ou de rétablir le lien avec leurs adhérents. La fonction d'accueil, essentielle dans les centres sociaux mais impossible dans les conditions habituelles pendant le confinement, a dû rapidement se transformer. Les initiatives ont été rapides et nombreuses pour maintenir des permanences physiques quand cela était possible et tirer le meilleur parti des outils numériques pour assurer une présence et un appui aux habitants.

La première étape a été, pour beaucoup, d'activer le fichier des adhérents pour prendre contact largement avec les habitants. Cela a révélé l'importance d'avoir des fichiers numériques à jour et mis en difficulté quelques centres, qui ont d'abord dû compléter leurs informations.

L'ouverture de permanences sur rendez-vous a permis de rendre des services très concrets aux habitants comme imprimer des attestations de sortie dérogatoire ou des documents nécessaires aux parents pour l'école à la maison. Dans le cadre de l'opération Mon Centre Social à la Maison déclenchée au début du confinement (et détaillée plus loin), les centres offrants des permanences étaient signalés sur la plateforme numérique.

Les réseaux sociaux ont été fortement mobilisés par les équipes des centres sociaux pour maintenir des liens avec les habitants. Outre la diffusion d'informations via les pages Facebook des centres sociaux, d'autres centres sont allés plus loin en proposant de véritables espaces d'échange. Le Centre Social Eclaté de St-Martin-Les-Boulogne (Pas-de-Calais) a créé un groupe Facebook ouvert aux habitants dans chacun de ses trois centres. D'autres ont utilisé WhatsApp ou ont organisé des cafés ou des bistrots numériques en visio.

Le centre social itinérant AJR dans le Cambrésis (Nord) a pu, lui, mettre à profit une innovation mise en place avant le confinement : l'envoi d'alertes SMS grâce à une technologie libre et très peu coûteuse (le logiciel Raspisms utilisé avec une Raspberry Pi et un forfait téléphonique très peu cher). Si certains centres bien aguerris aux outils numériques et aux réseaux sociaux ont pu réagir rapidement, d'autres ont clairement accéléré leurs usages dans ce domaine pendant cette période pour s'adapter aux besoins des habitants.

À la maison de quartier la Timonerie à Dunkerque (Nord) était organisé tous les jours un « BlaBla Café » : 2 heures en visio d'un temps de partage et de parole entre habitants, sur tous les sujets qu'ils souhaitaient. « C'était bon », témoigne un participant de « rediscuter, retrouver les amis ».

Régine Bolle, adhérente du Centre Social Jacques Brel à Outreau (Pas-de-Calais) témoigne « [...] Pendant cette période les adhérents n'ont pas été abandonnés. [...] [Le] directeur et [les] membres de son équipe se sont organisés pour appeler une fois par semaine chaque adhérent pour prendre de leurs nouvelles. D'autre part, nous avons été régulièrement informés par les réseaux sociaux des animations virtuelles mises en place. Merci à toute l'équipe d'avoir garder ce lien et d'avoir fait que ce confinement soit moins pénible. Bravo à tous. »

Un « aller vers » renforcé à domicile et dans l'espace public

En réponse à l'isolement induit par le confinement, les centres sociaux ont mis en place des actions afin de continuer d'aller à la rencontre des habitants, à domicile et dans l'espace public, dans un objectif d'inclusion numérique.

À Raismes (Nord), au coeur de l'ex bassin minier du Valenciennois, les professionnels des trois maisons de quartier ont d'abord identifié les besoins des habitants grâce à des appels téléphoniques deux fois par semaine à l'ensemble des adhérents. Cela a permis de mettre en place des actions de médiation numérique à domicile. Ils ont par exemple distribué des kits pédagogiques en préalable de temps d'échanges collectif en visioconférence sur les thématiques de la parentalité ou de l'accompagnement à la scolarité. Ils ont également accompagné à domicile les habitants dans l'installation d'applications sur leurs smartphones à la fois leur permettant de garder du lien avec leur entourage, mais également afin de faciliter leur maintien et l'accès à leurs droits. De plus, des temps à domicile d'accompagnement dans les démarches administratives ont également été proposées. Bruno François, directeur de la Maison de Quartier constate que le confinement a été un révélateur de réels besoin de médiation numérique sur le territoire et cela a accéléré la dynamique autour du numérique déjà en place avant le confinement dans le centre social.

À Lillers (Pas de Calais), l'enjeu pendant la période de déconfinement, a été d'aller vers, de (re)tisser des liens avec les familles. « Comment renouer la confiance entre distanciel et présentiel ? » partage Marie Nowicki la directrice adjointe du centre social. Afin de répondre à cela, ils ont utilisé un camping-car, un outil que les acteurs du centre social (salariés et bénévoles) utilisaient déjà en atelier de rue, en pédagogie sociale. Le camping-car est connecté. Des ateliers de rue connectés ont été proposé pour aller vers les familles, pour rencontrer les habitants, pour redonner confiance...



L'appui aux initiatives des habitants, dans les actions et le pilotage du projet social

Le numérique a permis aux centres sociaux pendant le confinement à la fois d'appuyer l'auto-organisation de projets solidaires des habitants mais également la continuité de l'appui aux initiatives initiées avant le confinement.

Ainsi à Noyelles-sur-Escaut (Nord), le centre Social AJR a mis en place dès les premiers jours du confinement un groupe Facebook intitulé « Voisin(e) solidaire - Covid19 – AJR ». Le but étant de « réinventer l'esprit d'équipe et de solidarité » en proposant « aux habitants de se mettre en lien pour faciliter l'entraide » entre voisins dans les douze villages où intervient le centre social..

À Saint Martin les Boulogne (Pas-de-Calais), à la maison de quartier Malborough, le centre social a maintenu en visioconférence les jurys des Bourses Initiatives Famille permettant de soutenir les projets collectifs à l'initiative de plusieurs familles du territoire. Le « vendredi 24 avril 2020, un jury composé du coordinateur parentalité du boulonnais, des membres du conseil d'administration du Centre Social Eclaté et de salariés s'est réuni en visioconférence pour écouter avec attention les familles présenter leurs projets. Trois projets étaient présentés : une sortie familiale à Versailles, une journée pêche et une journée à Lille avec la découverte du marché de Wazemmes et une balade au Zoo. Les trois projets ont reçu un avis favorable, ils pourront être réalisés après la période de confinement avec les gestes barrières en vigueur »

À la Maison Nouvelle, à Wasquehal (Nord), a été fait le constat que « les infos en continu, à la télé, à la radio et

sur internet nous abreuvent quotidiennement de nouvelles peu réjouissantes. » Ils ont donc décidé de « proposer aux adhérents un rendez-vous hebdomadaire pour échanger sur divers sujets de société, mais avec un seul mot d'ordre : seuls les sujets positifs seront admis. En une heure et une dizaine de participants à chaque échange, chacun [a pu] faire part de son vécu, de ses réflexions, des découvertes vues, lues ou entendues. » Ils ont ainsi abordé des thèmes tels que les relations frères-soeurs, les bons souvenirs, l'optimisme...

En matière de gouvernance démocratique, peu de centres sociaux avaient jusque là passé le pas de conduire des réunions à distance et d'animer les instances de gouvernance avec les outils numériques. Le confinement et les restrictions sanitaires à l'heure du déconfinement ont obligé les centres à imaginer d'autres manières de se réunir et d'échanger, notamment pour assurer la continuité décisionnelle et opérationnelle du pilotage. Ainsi dans le centre social Centre Ville à Cambrai, le bureau a pu se réunir de manière régulière toutes les trois semaines pour gérer la crise au quotidien et soutenir les habitants dans le pilotage du projet de centre. Le centre social Mosaïque à Lille a pu durant les premières semaines du confinement organiser son assemblée générale annuelle à distance, avec les outils Zoom et Google Form. À Gravelines, l'assemblée générale s'est déroulée en ligne en plusieurs étapes sur deux semaines, grâce à des présentations via l'outil interactif Genially et l'application de vote en ligne Balotillo.

Témoignage de Corinne Lefort, vice présidente du centre social Centre Ville Cambrai

« Aux premiers jours du confinement le directeur m'a proposé de continuer d'animer sur la toile, pour garder les liens, des ateliers cuisine. J'ai ainsi créé avec l'aide du centre chaque semaine des tutos sur YouTube, pour des recettes simples petits budget entre 3 et 6 €. Le bureau s'est aussi réuni en visio Sur Zoom toutes les 3 semaines, ça nous a permis d'être au courant régulièrement des protocoles, activités maintenues à distance, puis d'organiser le retour des habitants au centre social. Ça a été dur au début tous ces outils, mais aujourd'hui ça roule ! »

Une fonction d'animateur territorial pour les acteurs sociaux, économiques

Certains centres sociaux ont joué une fonction d'animateur du territoire, « mailleur » pour accompagner les acteurs sociaux, éducatifs, économiques à la transition numérique. Tout d'abord auprès des autres centres sociaux à l'exemple de « mon centre social à la maison ». Plus largement auprès des différents acteurs du territoire, associations, entrepreneurs, travailleurs sociaux ...

Ainsi, à Bourbourg, en Flandre Maritime (Nord), les salariés du Fab Lab ont conçu la première semaine du confinement un outil collaboratif sur l'interface « Discord » bien connu des gamers, afin de maintenir le lien aux habitants, permettre aux associations locales d'acter des décisions (conseil d'administration...), à des entrepreneurs du territoire de continuer leur activité, et en interne de l'équipe salarié et bénévoles d'organiser, de faire vivre les instances de l'association. Au total, ce sont 230 acteurs du territoire qui se sont inscrits sur cet espace collaboratif. Concrètement des salons virtuels étaient organisés. Ils ont permis aux associations locales Part de la Mémoire et la Vie sur Bourbourg de se réunir. Pour 7 chefs d'entreprise et micro entrepreneurs du territoire, un espace ressource était organisé, de type « co-working » virtuel, afin de partager les informations juridiques. L'outil a permis aussi le maintien d'activités éducatives, culturelles, de loisirs avec les habitants, animer des cafés des parents. Cet outil a facilité l'organisation d'actions solidaires entre habitants et acteurs du territoire (fabrication de 2600 masques, de 500 visières pour les commerçants, artisans, professionnels de santé du territoire). Les animateurs du Fab Lab assuraient un appui technique permanent à la bonne organisation des temps de travail collaboratif dans les différents salons, et le lien entre l'ensemble des acteurs dans une approche de développement social local.

Des imprimantes 3D en soutien aux actions solidaires

Face aux manque de protections sanitaires, les centres sociaux se sont massivement investis dans des actions solidaires : d'abord la fabrication de masques (plus de la moitié du réseau) en croisant des savoirs faire anciens en matière de couture avec des savoirs nouveaux dans le champ du numérique pour partager les « patrons » et s'organiser collectivement. Cela s'est fait en complémentarité avec les collectivités, notamment à Tourcoing et Dunkerque. Ensuite dans la fabrication de visières, grâce aux imprimantes 3D. Ce fut le cas particulièrement dans le réseau « centres sociaux connectés » des Pays Picards.

Ainsi, à la Maison pour Tous d'Abbeville (Somme) dès l'annonce du confinement s'est posée la question de « que peut-on faire pour aider ? » Ici, la réponse a notamment pris la forme de visières fabriquées en partie à l'aide d'imprimantes 3D pour les soignants de la région dont les besoins en la matière sont criants. [...] Les critères de choix du modèle se sont portés sur la facilité de fabrication, l'utilisation et le nettoyage. Mis au point en quelques jours, le prototype a été testé puis validé par des professionnels. La Maison pour Tous supporte la partie logistique et l'interaction entre les makers. [Elle] centralise la production et les dons de films plastiques. » Ils ont ainsi pu fabriquer environ 1700 visières. « Nous avons mis en place une chaîne entre les makers, notre fablab et le centre covid19 pour assurer une chaine logistique et technique complète. Nous avons été la première à mettre ça en place en France, le réseau visière solidaire nous a demandé de leur faire une méthodologie pour aider ou inspirer les autres initiative identique en France. »

Autre innovation picarde, au Centre Social ALCO à Amiens (Somme) : « l'AMICROCHE (crochet anti-covid), [fabriqué] à l'aide de l'imprimante 3D, permet de compléter les gestes barrières et protecteurs face aux virus. [Il] permet de réaliser de nombreux gestes du quotidien, sans avoir à utiliser ni ses doigts, ni ses mains. Ce crochet est destiné aux usagers, aux membres et adhérents du centre social ALCO. Cette création a été relayée auprès d'un réseau de mutualisation sur la métropole Amiénoise, d'autres acteurs du territoire se sont ainsi joints à cette réalisation. »



Le numérique au service de liens renforcés entre la famille, l'école et le quartier

La situation de confinement a mis en relief l'importance des liens, qu'il a fallu reconfigurer « à distance » : liens des personnes confinées avec leurs proches, pour atténuer l'isolement et éviter les ruptures, mais aussi avec les autres acteurs de l'éducation dans le cadre de la « continuité pédagogique » promue par l'Education Nationale. Dans la continuité de leur action auprès des familles, les centres sociaux ont mobilisé les outils numériques pour créer des espaces d'échange et maintenir des liens déterminants pour les parents.

Des groupes de parents ont fleuri sur les réseaux sociaux, par exemple à Isbergues (Pas-de-Calais). Ces groupes ont permis de les aider à réaliser qu'ils n'étaient « pas seuls à vivre les difficultés » du confinement et à devoir assumer de multiples rôles. La proposition d'activités parents-enfants par les centres sociaux, par exemple à Outreau (Pas-de-Calais), via des vidéos ou des messageries en ligne, a été souvent plébiscitée par les familles qui ont pu conserver ou renforcer des liens intrafamiliaux.

Autre observation importante : le lien entre professionnels des centres et parents a été renouvelé dans cette situation particulière. Le fait d'aller vers les familles, en les appelant au téléphone par exemple, a permis de faire un pas de plus vers les parents, d'être en contact privilégié avec eux, de faire naître une autre relation, plus individuelle et davantage basée sur la réciprocité.

C'est aussi dans le rapport mis à mal entre l'école et les familles que les centres sociaux ont révélé leur rôle de « bâtisseurs de co-éducation». Les initiatives prises par les centres sociaux les ont souvent positionnés comme des « tiers lieux » dans le lien familles-écoles et des acteurs incontournables pour atténuer les inégalités d'accès au numérique, par exemple à Armentières (Nord) ou Longuenesse (Pas-de-Calais) : relais vers l'école sur les problématiques rencontrées par les familles pour la continuité pédagogique, espace ressource technique (prêt de matériel, impressions, espaces numériques d'aide aux devoirs en individuel ou collectif), accompagnement à l'usage des outils numériques et notamment des espaces numériques de travail de l'Education Nationale, ou encore partenaires de cellules de

veille mises en place pour accompagner les élèves décrocheurs et leurs familles, par exemple à Wimereux (Pas-de-Calais). De nombreux enseignements pourront être tirés de ces expériences mobilisant les outils numériques pour faciliter la participation des parents et établir des liens plus directs et individualisés entre les élèves, les parents, les enseignants et les professionnels des centres sociaux, même une fois la crise sanitaire surmontée.

Le soutien aux seniors isolés

Le soutien aux séniors a d'abord porté sur une écoute régulière et une veille sociale massive par téléphone auprès des séniors isolés et sur le lien au numérique pour lutter contre l'isolement, faciliter l'entraide entre habitants, proposer des activités collectives en ligne, être acteur d'actions solidaires. À l'exemple d'un groupe Whatsapp entre séniors au centre social Lazare Garreau à Lille (Nord).

Ainsi en Sambre-Avesnois (Nord), les séniors en situation de fragilité ont été accompagnés par les centres sociaux à l'appropriation des usages numériques, en s'appuyant sur le prêt à domicile, avec l'appui du plan d'aide de la CARSAT, de matériel informatique adapté aux séniors.

À Auneuil (Oise), le centre social rural Canopé a utilisé le téléphone dans un premier temps puis l'outil numérique via les plateformes de visioconférence, qui se sont alors imposées comme des moyens sûrs et efficaces de recréer rapidement la relation. Pour les bénévoles de la démarche « MONALISA » (Mobilisation Nationale contre l'isolement des âgés), qui allaient à domicile rencontrer les personnes âgées, les appels téléphoniques ont dans un premier temps pu remplacer les visites à domicile, en apportant, d'abord une écoute active et amicale. Des « rencontres bénévoles » organisées en visioconférence tous les 15 jours ont en outre permis d'échanger sur les outils et les bonnes pratiques et de conférer à cette « équipe citoyenne » un fort sentiment d'appartenance et de solidarité. Dans le même temps le centre social a mis en place des activités collectives en ligne, en proposant une assistance individuelle et en procédant à des essais de connexion pour assurer de la viabilité du lien avec l'animateur et permettre ainsi, à chacun de vivre une activité physique, loisirs, santé, dans les meilleures conditions. Ça a été aussi d'assurer la « hot line » pour les moins aguerris aux aléas de la connexion au réseau.

Le territoire numérique, nouvel espace de proximité avec les jeunes



L'enjeu principal des animateurs et référents jeunesse au début du confinement a été de garder le lien avec les jeunes. Mickael, par exemple, éducateur spécialisé au Centre Social du Portel (Pas-de-Calais) a mis en place une « maraude » numérique avec les partenaires du territoire deux à trois fois par semaine à raison de deux ou trois heures par jours. Cela a réellement permis d'être présent pour et avec les jeunes, d'identifier leurs besoins et d'y répondre. Ce maintien du lien avec les jeunes via le numérique s'est également fait par le jeu avec un rendez-vous hebdomadaire autour de l'application Plato permettant d'organiser des séances de jeux de société collectifs via le numérique, support à la relation et aux discussions. Pour Logan, animateur au centre social d'Arques (Pas-de-Calais), ce maintien du lien s'est fait par des discussions dans un groupe sur Messenger très actif pendant le confinement notamment sur des débats sportifs. Il a également proposé des débats plus ou moins sérieux sur son profil Facebook de manière régulière qui ont eu de grands succès auprès des jeunes et des familles. Il a commencé par des sujets légers pour arriver à des sujets d'actualité permettant ainsi de créer des espaces non conflictuels d'échanges via les réseaux sociaux. Sur l'enjeu d'éducation aux médias, Gaetan

animateur au centre social d'Hirson (Aisne) a « été interpellé sur la diffusion de certaines fake news durant cette période. Les jeunes se sont beaucoup interrogés sur ce qu'ils pouvaient voir ou lire, cela a permis de faire un point de vigilance sur les différentes informations relayé par les médias et réseaux sociaux. Dans l'ensemble ils ont été assez critiques. » Sur ce sujet, la Fédération des Centres Sociaux a pu proposer une formation aux animateurs engagés dans le Programme d'Investissement d'Avenir « Jeunesse et Numérique » de la Métropole Européenne de Lille autour de « comment animer un projet d'Éducation aux Médias et à l'Information à distance ». Enfin, les jeunes ont été créatifs pendant cette période de confinement à la maison de quartiers Beaujardin à Valenciennes (Nord). A travers de courtes vidéos, « les ados prennent la parole et racontent un à un la situation actuelle avec leur cœur, leurs mots... et surtout avec brio ! Chaque jeune de l'atelier MAO écrit son morceau, atelier animé par Iliès en structure et à distance ! Ça planche, ça réfléchit, ça écrit ! »

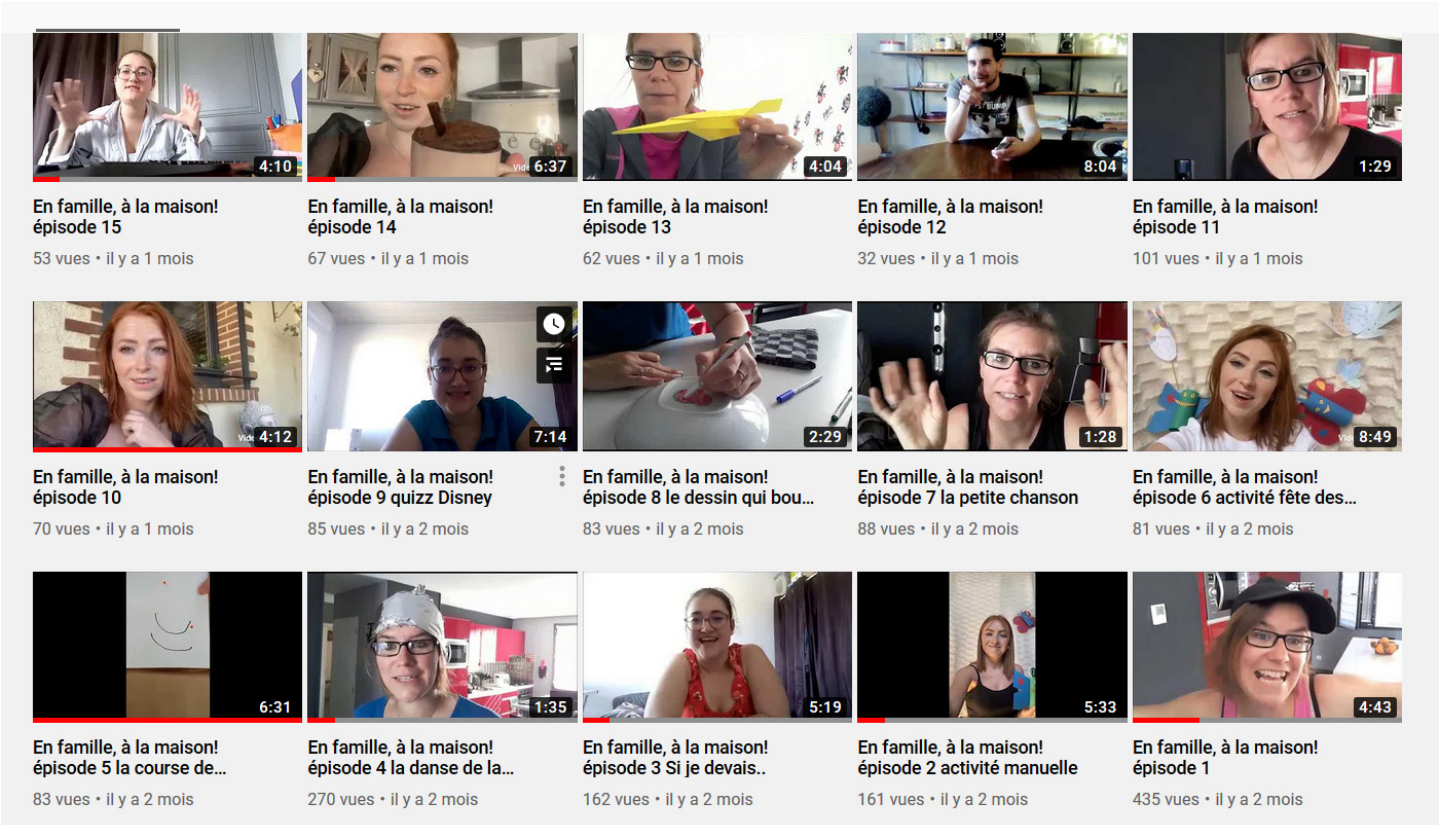
Maintenir malgré tout un accompagnement vers l'emploi

Quand il s'agit d'inclusion sociale ou d'accompagnement vers l'emploi, la principale force des centres sociaux est l'action dans la proximité. La crise sanitaire et ses mesures de distanciation physique aurait pu constituer un frein de premier ordre dans ces missions.

Mais dans ce contexte, les centres sociaux ont dû réinventer très rapidement leurs modalités d'accompagnement des personnes les plus fragiles et les plus éloignées de l'emploi.

Ainsi, dans le cadre du Forum Permanent de l'Insertion avec des personnes allocataires du RSA, le centre social Projet à Lille (Nord) a proposé chaque semaine des rendez-vous réguliers en visio conférence, pour échanger, partager sur le quotidien si particulier des personnes en cette période de confinement, échanger sur des préoccupations récurrentes (accès au logement) ou découvrir des disciplines pour surmonter les difficultés du quotidien (Yoga, chronobiologie). Ces rendez-vous ont permis de maintenir le lien et une dynamique collective malgré le confinement et aujourd'hui les rendez-vous de la plateforme se poursuivent.

Au centre social Community de Arques (Pas-de-Calais), la période de confinement a également été l'occasion de réinventer les pratiques d'aller vers et de maintien du lien social. Pour pouvoir maintenir ce lien avec les jeunes, aller vers ceux qualifiés « d'invisibles », c'est à dire en rupture avec le service de l'emploi, le centre social s'est employé à occuper l'espace numérique quotidiennement : mise en place de débats, défis ludiques, temps d'animation ou séance sportive en visio… Chaque jour, la présence de l'animateur a permis de maintenir le lien avec les jeunes déjà connus, et d'en toucher d'autres qui n'avaient pas ou plus de contact avec le centre social. Grâce à cette nouvelle proximité, l'animateur a pu mettre en place des temps d'accompagnement individuel. Ces pratiques d'aller vers et de



maintien du lien social avec les jeunes, pressenties comme incontournables pour toucher de nouveaux jeunes, se sont révélées efficaces pour une partie de la jeunesse de ce territoire.

À Bourbourg (Nord) ont été mis en place des temps de jeux en ligne collectifs via Discord, prétexte pour repérer et mobiliser les jeunes invisibles. Cela est le fruit d'un réel partenariat entre l'équipe du projet des centres sociaux de Flandre Maritime « repérage et mobilisation des jeunes invisibles » et de l'équipe des centres sociaux connectés.

Des activités socio-culturelles, éducatives, de loisirs « en ligne »

Afin de maintenir le lien social et les activités par et pour les habitants durant le confinement, de nombreux centres sociaux des Hauts-de-France ont impulsé des dynamiques éducatives, de loisirs et culturelles sur les territoires à l'instar de « Mon Centre Social à la Maison ».

Lancé trois jours après le début du confinement par les équipes des Centres Sociaux Connectés de la Métropole Lilloise, le dispositif « Mon centre social à la Maison » a permis pour les habitants de maintenir les liens, s'enrichir, apprendre des choses nouvelles. Cette dynamique a été relayée auprès des habitants par plus de 80 centres sociaux en Nord Pas de Calais. Elle a été inspirante pour d'autres centres sociaux.

Ainsi les Centres Sociaux Connectés de Flandre Maritime ont proposé des temps d'échanges « Blabla Connectés », du soutien à la scolarité dématérialisé, des concours de dessin…

À Douai (Nord), le projet « Quartiers#Douai3.0 » a créé un portail ressource « comment s'occuper ? » pour continuer à apprendre, proposer des loisirs et activités.

Pour d'autres, la ressource « Mon Centre Social à la Maison » a été un facilitateur d'acculturation et de conscientisation des enjeux de la transition numérique. Ainsi, le centre social de Saint-Michel en Thiérache (Aisne) avait notamment comme souhait, pendant cette période, de « créer une offre différente au travers des écrans, plus locale, plus proche des préoccupations des habitants ». Ils ont pour cela renforcé la dynamique des défis familles, mis en place des concours de photo et d'écriture, des actions de lecture de textes, recueillis auprès des seniors, via les réseaux sociaux…

Au centre social rural de Guiscard (Oise), c'est une chaîne YouTube qui a été créé pour continuer d'être en lien avec les familles. « Nous voulions continuer de donner des idées d'activités aux enfants ainsi qu'aux familles pour leur permettre de passer du bon temps ensemble tout en utilisant des outils déjà utilisé par les familles (Youtube). Les activités proposées étaient ludiques et diverses (chants, danses, activité culinaire, activité manuelle, quizz…). »

« MON CENTRE SOCIAL A LA MAISON » : LES DONNÉES CLÉS

- Des ressources éducatives et de loisirs renouvelées quotidiennement : plus de **50** sites ou ressources en ligne ont été proposés. Celles-ci ont fait l'objet d'une veille, de partenariats et de tests autour de la culture, l'éducation et la parentalité. L'ensemble des ressources étaient gratuites, accessibles et ne nécessitant pas ou peu de matériel. L'objectif étant de permettre aux familles d'accéder facilement à des ressources éducatives qualitatives, gratuites et sécurisées.

- Des tutoriels vidéo pour favoriser la montée en compétence numérique : afin de favoriser la montée en compétences des habitants, une dizaine de tutoriels en lien avec des problématiques repérées dans le cadre du confinement ont été proposées telles que Skype pour maintenir le lien social avec les habitants, « Mon Frigo Magic » pour découvrir des recettes faciles et peu onéreuses.

- Des animations quotidiennes sur les réseaux sociaux : durant 6 semaines des animations quotidiennes ont été proposées sur les réseaux sociaux à destination des habitants (numérique, sport, culture, …). Plus de **60** activités interactives publiées sur la plateforme et les réseaux sociaux.

- Au final, ce sont des activités quotidiennes relayées auprès des habitants par plus de **80** centres sociaux en Nord Pas de Calais, partagées et enrichies dans leur contenu par **70** équipements sociaux de proximité un peu partout en France. C'est plus de **45 000** pages vues sur la plateforme pendant le confinement, plus de **40 000** vues sur les animations publiées sur les réseaux sociaux.

À retrouver sur http://alamaison.csconnectes.eu.

PARTIE II

QUELS ENSEIGNEMENTS, ENJEUX POUR DEMAIN ?

Des enseignements vus du réseau fédéral

Le constat est d'abord celui que le réseau n'était pas au même point au démarrage : pauvreté en matériel informatique dans les équipes des centres sociaux, pas de culture du travail à distance, territoires où une pratique du numérique s'était installée en lien souvent avec les démarches « centres sociaux connectés », et d'autres où la pratique était encore à faire émerger... Le second constat porte sur la réapparition d'une problématique qui semblait peu ou prou réglée : celle de l'accès des familles à des équipements adaptés.

Dans ce contexte, sans masquer les fragilités liées à cette période sanitaire, le réseau a fait preuve de beaucoup d'agilité, avec une montée en compétence accélérée de l'ensemble des équipes bénévoles et salariées. A été noté l'effet « boule de neige » de la mise en réseau, à l'exemple de ce qui s'est vécu avec le réseau des Pays Picards pour la fabrication de visières. Cette montée en qualification a été facilitée par plusieurs facteurs :

- Les pratiques et l'ingénierie des Centres Sociaux Connectés, avec notamment des professionnels ressources pour les habitants, salariés, bénévoles et partenaires.

- Des espaces de partage de pratiques entre centres sociaux, tels que les portails « spécial Covid » de la Fédération des Centres Sociaux de France et de la Fédération Nord Pas-de-Calais.

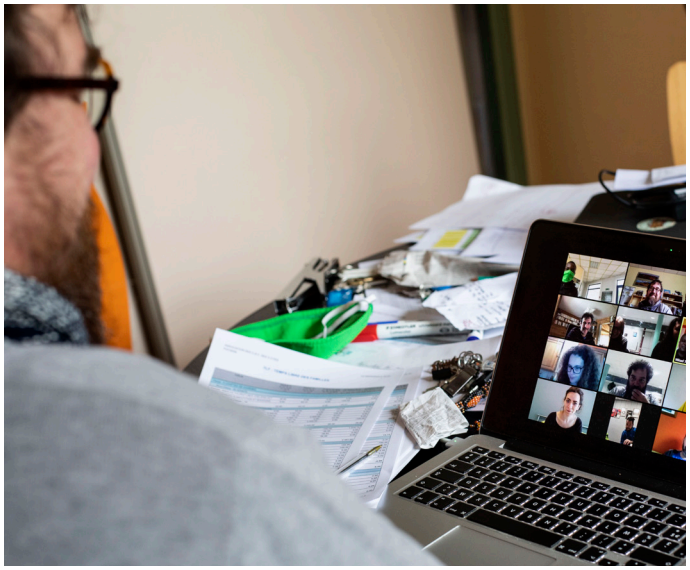
- Des formations ressources en ligne à destination de l'ensemble des salariés. À l'instar des temps de formation et d'acculturation proposés dans le cadre de l'opération Mon Centre Social à la Maison par les Centres Sociaux Connectés de la Métropole Européenne de Lille, en lien avec la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais. Plus de 100 salariés ont participé aux 30 formations animées durant le confinement. Ces formations ont porté sur les outils collaboratifs (découvrir les nouveaux outils de communication interne et de travail collaboratif : Slack, Zoom, Jitsi, Google Drive...), les « Bons Clics » ...

- L'appui à des groupes métiers (référents enfance, jeunesse, familles...) pour accompagner aux usages numériques : par exemple avec les centres sociaux connectés de Flandre Maritime.

- Des visios ressources régulières ouvertes aux administrateurs et directeurs des centres sociaux. En Nord-Pas-de-Calais, 5 temps d'échange ont été organisés entre avril et juin et ont réuni à chaque fois 60 à 100 personnes. En Pays Picards, des rencontres régulières avec les administrateurs et directeurs, réunissant chacune une vingtaine de participants, étaient organisées autour de différents sujets (le déconfinement, les usages du numérique, les projets sociaux, la santé, comment accompagner les séniors pendant la période covid).

Témoignage de Joelle David, vice présidente de la Maison de Quartier de la Timonerie à Dunkerque

« Sur la Timonerie à Dunkerque, la transversalité s'exerce à tous les niveaux du projet. Cela a constitué notre force dans le confinement. Cette transversalité s'est immédiatement appareillée aux outils numériques pour le « blabla-café », pour l'accueil et la relation via facebook, l'assistance informatique à distance, l'atelier mémoire en enquête policière sur toile... Oui, par cette transversalité physique comme numérique, administrateurs et salariés ont fait bloc dans le seul souci de la relation aux usagers. »



Ils l'ont fait !
Et il y a encore du boulot...

Analyse de Patrice Duthoit, expert en conduite de changement

Les processus d'accélération de l'innovation se font souvent dans des circonstances exceptionnelles. Les centres sociaux offrent ici un exemple remarquable d'animation du lien social en « distanciation ». Partons des expertises réalisées par trois cabinets Amnyos, WeTechCare et Accolades en 2019 dans le cadre de l'évaluation de l'expérimentation « centres sociaux connectés » de la Métropole Lilloise, pour en mesurer l'ampleur*.

Amnyos constatait que les piliers des centres sociaux (pouvoir d'agir, émancipation, démocratie participative...) étaient impactés par le travail d'inclusion numérique sans en faire encore réellement une « éducation populaire 2.0 ». En confinement, les centres sociaux l'ont fait. En quelques jours à peine, l'application « Mon centre social à la maison » en Métropole Lilloise a proposé une offre de service distanciée, chaleureuse et humaine. Cette éducation populaire redessinée en 2.0 s'impose dans la crise sanitaire comme une évidence vitale. Elle renouvelle avec ingéniosité le pouvoir d'agir par des croisements spontanés de compétences « en ligne » mais aussi par des talents révélés sur l'application dédiée. Ainsi, cet animateur qui devient chef de cuisine, cette conseillère qui propose des lectures pour les enfants... La chaîne de compétences proposée par WeTechCare renverse ici la verticalité du travail pour libérer les capacités d'innovation numérique à tout niveau de l'organisation.

Les gouvernances positionnent aussi les ressources numériques en mode gestion de crise afin de maintenir pour le Boulonnais une capacité de délibération adaptée ; pour la Fédération, une capacité de conférence permanente ; pour le littoral, une capacité de formation accélérée et à distance de tous les professionnels. Fallait-il meilleures illustrations aux conclusions du cabinet Accolades sur la nécessité de l'ancrage de l'inclusion numérique au cœur du projet centre social agréé par la CAF ?

Ils l'ont fait et tous disent l'amertume d'être restés à la porte de milliers de familles, faute d'équipements suffisants.

**La synthèse de ces évaluations est à retrouver dans le livre blanc des « centres sociaux connectés » de la Métropole Européenne de Lille*

« Devenir un lieu d'accompagnement de la transformation numérique du territoire »

Entretien avec Emmanuel Vandamme, Président de POP et Coordinateur des Assembleurs, le hub du numérique inclusif en Hauts-de-France.

Emmanuel Vandamme fait avant tout le constat que «la crise a vraiment mis l'accent sur les usages numériques » et a « resitué le numérique dans le paysage de la vie quotidienne des habitants ». Les difficultés rencontrées par une partie de la population pour faire leurs démarches administratives en ligne ou des actes simples de la vie courante via le numérique étaient bien connues. Pendant le confinement, beaucoup d'habitants ont pu faire l'expérience que le champ des usages numériques était bien plus large. Cette situation inédite a mis en lumière des enjeux majeurs pour l'évolution des pratiques et des lieux de la médiation numérique.

Après une période de sidération au début du confinement, les acteurs de la médiation numérique, au premier rang desquels les centres sociaux, ont montré une capacité à agir et communiquer rapidement pour répondre aux besoins de médiation numérique des habitants. Il fallait apporter, dans l'urgence et presque au cas par cas, des réponses à des besoins très concrets, comme l'impression des devoirs. La mise à disposition de matériel informatique et la mise en place de services numériques, loin d'être anecdotiques, ont révélé deux tendances que les acteurs de l'inclusion numérique ne peuvent plus ignorer. D'une part, la question de l'équipement n'est pas réglée. Malgré une démocratisation évidente ces dernières décennies, des familles entières se sont avérées sous-équipées. D'autre part, il n'est pas toujours possible d'aborder l'accompagnement des personnes et des familles dans une logique collective et massive pour répondre quantitativement aux besoins.

Emmanuel Vandamme défend que « le lieu de la médiation numérique de demain sera un lieu d'accompagnement de la transformation numérique du territoire, qui s'adresse à tous les acteurs - habitants de manière générale (pas seulement en difficulté), acteurs économiques, acteurs éducatifs mais aussi acteurs publics - , qui répond à des besoins d'équipement, des besoins d'aide aux démarches, des besoins de montée en compétences et des besoins de services numériques ».

Cette évolution soulève d'importants besoins de « montée en compétences des médiateurs voire d'évolution des postes » pour faire de l'espace de médiation numérique un «lieu pivot, un centre de ressources et un point de convergence de tous les acteurs qui s'intéressent aux questions de transformation numérique» sur le territoire.

Des centres sociaux acteurs incontournables du numérique. Ils en sont convaincus

Entretien croisé de Rodolphe Dumoulin, Haut-Commissaire à la lutte contre la pauvreté Hauts de France, et Isabelle Zeller, directrice à la transition numérique au Conseil Régional Hauts de France.

Quels sont selon vous les enseignements de la crise Covid sur les usages liés au numérique ?

R. Dumoulin

Chacun a constaté que le confinement a été à la fois un accélérateur d'isolement, de décrochage, d'inégalités et que le numérique s'est présenté comme un antidote à l'isolement, un vecteur de renouvellement des pratiques professionnelles, une possibilité d'aller vers les publics autrement et reconstruire autrement le lien social. Les centres sociaux ont été parmi ceux qui ont le plus contribué à ces innovations, cela a contribué à une forme de renouvellement de l'éducation populaire. Sur l'ensemble des champs du social on vit une accélération importante à la faveur de la crise, on vit en quelques mois ce qu'on aurait mis quelques années à faire. Le numérique contribue à réinterroger nos pratiques d'intervention sociale, la manière d'aller vers.

I. Zeller.

La crise sanitaire a marqué une accélération de l'exclusion liée à la non maîtrise du numérique pour une partie de la population. Nous l'avons vu notamment au niveau éducatif avec une rupture du lien entre l'école, le collège, les lycées, les familles. Nous avons constaté également que beaucoup de familles ont eu des problèmes de déficit d'équipement. Certes, chacun à un portable, mais pour faire ses devoirs quand on a trois ou quatre enfants à la maison, on a vu combien c'est compliqué. Il y a besoin d'un renforcement en terme d'accès à l'équipement. Il va falloir trouver des solutions demain pour régler ce problème d'accès au matériel. Pas forcément d'ailleurs en fournissant systématiquement du matériel aux familles. Il y a peut- être une réflexion à mener sur les lieux de proximité à garder ouvert pour faciliter l'accès à tous. Car du jour au lendemain une partie de la population s'est trouvée coupée.

L'expérimentation centres sociaux connectés a permis très clairement d'atténuer la crise vécue par les familles. Si cette crise s'était passée il y a 4 ou 5 ans, nous n'aurions pas eu les mêmes résultats. Cette crise a aussi accéléré le repérage des centres sociaux, pas simplement comme un lieu pour « garder les enfants », mais comme « chef d'orchestre » où il est possible de trouver de l'accompagnement et du soutien à tout niveau.

Et demain, quels enjeux ?

I. Zeller

Un enjeu important, c'est celui de la transversalité ! On l'a vu dans la crise covid, l'inter génération, les solidarités entre générations ont été possibles grâce notamment au numérique. L'éloignement du numérique n'est pas que chez certains publics spécifiques comme les séniors. Ce n'est pas un problème de génération. Il y a un certain nombre de personnes (jeunes, parents), et d'acteurs différents (tels que enseignants, artisans, commerçants...) à accompagner dans la montée en compétence. L'enjeu est énorme, il est de réussir à accompagner 1 à 1,5 millions de personnes en Hauts de France très éloignées du numérique. Il va falloir un certain nombre de structures de proximité pour accompagner toutes ces populations. L'enjeu est de sortir du millefeuille : l'éducation dans son coin, l'emploi dans son coin, etc... Notre vrai challenge est d'assurer cette transversalité afin d'accompagner aux mieux les familles, les habitants de cette région. Des alliances sont à mener notamment avec les Départements pour construire de la transversalité avec l'action sociale, les collèges, avec la Région sur l'aspect structurant, la massification avec l'appui des fonds européens.

R. Dumoulin

La crise a joué une fonction de révélateur de ce qui était en germe. L'enjeu maintenant est celui de la massification, du changement d'échelle, pour que le numérique ce ne soit plus quelque chose qu'on fait « en plus », ou l'affaire de quelques « îlots d'expérimentation », ça doit devenir une pratique généralisée. À côté des sujets traditionnels de l'accès aux droits, de l'emploi, il y a pour moi deux sujets importants pour des acteurs tels que les centres sociaux. D'abord celui d'aider à repenser l'Éducation, réconcilier l'Education Nationale et l'Education Populaire ; il y a une espèce d'alliance éducative à consolider entre l'école, les familles, et les équipements sociaux de quartier. Ensuite le réveil des solidarités de proximité : le numérique a permis de développer à l'envie des solidarités de proximité. **Le levier numérique peut constituer un avenir tout à fait fécond pour réveiller ces solidarités, contribuer à tracer un nouveau chemin de l'Éducation Populaire.**

L'enjeu n'est pas tant de créer de nouveaux lieux numériques, mais de s'appuyer sur les équipements sociaux de proximité, pour réactualiser l'intervention sociale. Il

faut consolider les outils de financements de droit commun, éviter de spécialiser les choses, mais il est nécessaire que le numérique irrigue l'ensemble des métiers de l'action sociale. Afin de sortir des îlots d'expérimentation, il faut massivement former pour irriguer l'ensemble des pratiques professionnelles de l'animation de la vie sociale et du travail social.

Je ne crois pas au miracle du numérique mais aux opportunités qu'il peut accélérer sur des lignes de fond que sont : l'aller vers, une autre relation entre l'école et l'éducation populaire, le réveil des solidarités de proximité.

Le numérique ne tracera de sillon profond que s'il s'appuie sur des équipes et des projets d'autant plus ancrés non pas dans le virtuel mais dans le réel, au service de la "vraie vie".

Notre Ambition fédérale : pour une société numérique humaine

(Extrait du manifeste des centres sociaux de France : Pour une société numérique humaine au service du pouvoir d'agir des habitant.e.s – Juillet 2020 à retrouver sur www.centres sociaux.fr)

Nous, actrices et acteurs des centres sociaux, appelons les pouvoirs publics à engager une politique ambitieuse pour une véritable société numérique humaine, qui ne laissera personne sur le côté, en prenant appui sur trois leviers.

- La reconnaissance d'un droit universel au numérique. L'accès et l'usage du numérique doivent être considérés dans notre société comme un droit fondamental, un commun qui doit être partagé et non excluant.
- La structuration d'une fonction de médiation numérique, ancrée dans les territoires et au service des habitants.
- Vers un numérique éthique !



L'enjeu dans les Hauts de France

Après 3 ans des expérimentations « centres sociaux connectés » et d'autres initiatives, l'Université d'été « Pouvoir d'agir et numérique » en juillet 2019, l'enjeu est celui du changement d'échelle, de la « massification » avec l'ensemble des acteurs, équipes salariées et bénévoles de plus de 220 centres sociaux fédérés dans les Hauts de France.

L'enjeu est plus particulièrement :

- De s'acculturer au numérique avec l'ensemble des acteurs (habitants, bénévoles et professionnels du centre social, partenaires du territoire).
- Appuyer l'émergence de projets « centres sociaux connectés » dans les territoires non encore couverts, et consolider, conforter les territoires déjà concernés.
- Structurer une fonction ressource qui croise animation de la vie sociale, développement social local et numérique sur les différents territoires des Hauts de France, dans une approche renouvelée de l'éducation populaire et de l'intervention sociale.
- Stabiliser un modèle économique en construisant des alliances et partenariats favorisant l'inscription dans le droit commun de la dimension numérique. Ainsi la CAF du Pas de Calais a voté en juillet 2020 à la sortie du Covid un plan global ambitieux pluriannuel portant à la fois sur l'accès au numérique des familles et l'accompagnement aux usages.
- Passer un « cran » dans la montée en qualification et pratiques de l'ensemble des acteurs sur la dimension éthique, écologique et démocratique du numérique.
- Contribuer à un accès généralisé des habitants au numérique, croisant la mise à disposition de matériel adapté et durable, et un accès dans la proximité à des espaces permettant une appropriation simple aux usages numériques.

Notre volonté est que le centre social devienne, en enrichissant encore son projet, le « tiers lieu » numérique indispensable à nos territoires !

Des ressources pour aller plus loin

Des publications :

- Manifeste du réseau des centres sociaux et socioculturels de France : Pour une société numérique humaine au service du Pouvoir d'Agir des habitant.e.s - Juillet 2020
- Soutien au Développement du pouvoir d'agir des habitants et défis liés au numérique : des ressources pour inventer des possibles - octobre 2019
- Le livre blanc des Centres sociaux Connectés de la métropole européenne de Lille : "Les Centres Sociaux Connectés en métropole lilloise - chronique d'une expérience emblématique" - Décembre 2019

Quelques portails ressources :

- Fédération des centres sociaux du Nord Pas de Calais : https://nordpasdecalais.centres-sociaux.fr/
- Fédération des centres sociaux des Pays Picards : https://payspicards.centres-sociaux.fr/numerique/
- Fédération des Centres Sociaux de France, portail "spécial covid" : https://www.centres-sociaux.fr/coronavirus-la-fcsf-sengage-a-vos-cotes/
- Plateforme nationale des initatives qui apporte du changement : https://www.cestpossible.me/
- "Mon Centre Social à la Maison" : http://alamaison.csconnectes.eu
- Centres sociaux connectés Flandre Maritime : https://www.cscfm.eu/
- Centres sociaux connectés de Douai (#QuariersDouai3.0) : http://acsd-numerique.eu/

Et bien plus encore... Faites le plein des expériences présentées et des ressources sur le lien :

https://frama.link/cs-covid

Fédération des centres sociaux du Nord Pas de Calais
201 rue Colbert - 59 000 LILLE
Téléphone : 03.20.79.98.70
nordpasdecalais@centres-sociaux.com

Fédération des centres sociaux des Pays Picards
72 Boulevard Gambetta – 02100 Saint Quentin
Téléphone : 03 60 52 38 14
payspicards@centres-sociaux.fr

Avec le soutien de

l'Europe s'engage en Hauts-de-France avec le FEDER

UNION EUROPÉENNE

Région Hauts-de-France

Centres Sociaux
Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de France (FCSF)